# 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 bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan rujukan dalam penelusuran yang terkait dengan tema yang akan diteliti, selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan. Penelitihan terdahulu ini digunakan peneliti sebagai referensi dalam melakukan penelitian. Dengan demikian, penulis menerapkanbeberapa hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

| No | Nama Penelliti | Judul Penelitian | Persamaan dan Perbedaan | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Teori yang digunakan | Pendekatan | Metode | Teknik Analisis |
| 1 | Rully Dedy Setiawan, 2010 | Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten kepada Pasien Jamkesmas | Teori Imbalo. S Pohan, (2006:17) | Deskriptif | Kualitatatif | Observasi, Studi Dokumen, dan Wawancara |
| 2 | Sry Muliati, 2015 | Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep | Teori Zeithaml- Parasuraman- Berry (1990) | Deskriptif | Kuantitatif | Data primer, data sekunder, dan studi kepustakaan |
| 3 | Abdur Rohman, 2017 | Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Mr.Montir Citayam | Teori Zeithaml (1990) | Deskriptif | Kuantitatif | Instrumen kualitas pelayanan, Instrumen kepuasan pelanggan |

Penelitian terdahulu yang pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rully Dedy Setiawan pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta pada tahun 2010 dengan judul *"Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas"*. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan teknik observasi, studi dokumen, dan wawancara, dan penelitian tersebut menggunakan teori dari Imbalo.S Pohan. Hasil

penelitian ini menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas secara kesuluruhan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dikategorikan baik atau berkualitas. Dilihat dari aspek: 1) Kompetensi teknik dalam pelayanan kesehatan pasien Jamkesmas sudah baik, Dimensi ini ditunjukkan dengan selalu siapnya dokter dan kecakapan petugas Puskesmas Karangdowo dalam menangani pasien Jamkesmas. 2) Keterjangkauan atau akses dalam pelayanan pasien di Puskesmas Karangdowo sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan kemudahan pasien dalam mengakses atau menjangkau layanan kesehatan di Puskesmas. 3) Dimensi efektifitas dan efesiensi pelayanan terhadap pasien jamkesmas di Puskesmas Karangdowo sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan kemudahan-kemudahan dan kecermatan dan pemberian layanan yang didapat oleh pasien Jamkesmas.4) Dimensi Keamanan dan kenyamananPuskesmas Karangdowo dalam memberikan pelayanan sudah baik, hal ini dibuktikan dengan tidak ada protes dari pasien kepada petugas ataupun kepada Kepala Puskesmas Karangdowo dan fasilitas yang menunjang.

Persamaan dari penelitian terdahulu ini dengan yang sedang dilakukan adalah sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, sedangkan yang membedakan penelitian terdahulu dengan yang sedang dilakukan yaitu pada teori yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan teori dari Imbalo S. Pohan sedangkan penelitian yang sedang dilakukan menggunakan teori dari Zeithaml/

Penelitian terdahulu yang kedua yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sry Muliati pada program studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas Hasanudin pada tahun 2015 dengan judul *"Kualitas Pelayanan*

*Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep".* Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif kuntitatif yang menggunakan teknik pengumpulan data dengan memperoleh sumber data dari data primer, data sekunder, studi kepustakaan. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa secara umum kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan SIpil Kabupaten Pangkep cukup berkualitas rata-rata persentase 61,398%. Akan tetapi masih ada kekurangan pada dimensi *Tangibles* atau bukti fisik pelayanan akta kelahiran, hal ini disebabkan karena kondisi kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan serta ruang pelayanan yang nyaman.

Persamaan dari penelitian terdahulu ini dengan yang sedang dilakukan adalah sama-sama menggunakan teori pelayanan public dari Zeithaml et al, sedangkan yang membedakan penelitian terdahulu dengan yang sedang dilakukan yaitu pada metode penelitian yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif sedangkan penelitian yang sedang dilakukan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

Penelitian terdahulu yang terakhir yaitu penelitian yang dilakukan oleh Abdur Rohman pada program studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, FakultasIlmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah pada tahun 2017 dengan judul *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr.Montir Citayam".* Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan teknik pengumpulan data pada penelitian terdahulu ini menggunakan instrument yang

disusun berdasarkan indikator setiap variable, instrumen tersebut yaitu instrumen kualitas pelayanan dan instrumen kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan teori dari beberapa ahli termasuk teori menurut Zeitham et al. yang kemudian ia simpulkan sendiri. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Mr. MontirTM Citayam yang ditunjukkan melalui persamaan regresi $\hat{Y} = (-0,479) + 0,996\ X$ dan nilai koefisien korelasi ry.1 = 0,835 serta nilai koefisien determinasi $r^2y.1 = 0,697$ atau 69,7%.

Persamaan dari penelitian terdahulu ini dengan yang sedang dilakukan adalah sama-sama menggunakan teori pelayanan public dari Zeithaml et al, sedangkan yang membedakan penelitian terdahulu dengan yang sedang dilakukan yaitu pada metode penelitian yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif sedangkan penelitian yang sedang dilakukan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

### 2.1.2. Pengertian Administrasi Publik

Sebelum memahami Administrasi Publik perlu diketahui terlebih dahulu mengenai Administrasi itu sendiri. Administrasi dapat dikatakan sebagai ilmu karena adanya keterkaikatan dengan ilmu lainnya, sebenarnya Administrasi dapat menggunakan beberapa konsep ilmu pengetahuan lain untuk memecahkan setiap masalah sesuai dengan situasi dan kondisinya sendiri. Salah satu keterkaitan Ilmu Administrasi dengan Ilmu lainnya yaitu dengan ilmu-ilmu sosial karena ilmu sosial mempunyai keterkaitan yang sangat erat dengan ilmu Administrasi yaitu ilmu ekonomi, politik, hukum, sejarah dan lainya yang termasuk kedalam ilmu sosial.

Dengan demikian Ilmu Administrasi dapat dikatakan sebagai bagian dari ilmu-ilmu sosial.

Administrasi secara etimologis berasal dari Bahasa inggris yaitu dari kata Administration yaitu to Administre diartikan sebagai to manage (mengelola) dan to direct (menggerakan). Administrasi dalam arti sempit menurut **Silalahi (2016:5)**, dalam bukunya **"Studi tentang Ilmu Administrasi"** mengemukakan:

> "Administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta mempermudahkan memperoleh kembali secara keseluruhan dan didalam hubungannya satu sama lain."

Administrasi dapat diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian, sehingga tugas-tugas pekerjaan dalam organisasi sesulit apapun dapat dilaksanakan / dikerjakan dengan baik. Menurut **Siagian** yang dikutip oleh **Anggara (2012:21)** dalam bukunya **Administrasi Perusahaan Negara** sebagai berikut :

> "Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas resionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang lebih ditentukan sebelumnya."

Adapun pengertiaan menurut **Soetarto dan R.P Soewarno (2007)** yang dikutip dalam buku **Administrasi Perusahaan Negara** mengemukakan :

> "Administrasi adalah prose5s penyelenggaraan dan pengurusan segeneap tindakan/kegiatan dalan setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan."

Berdasarkan pengertian Administrasi diatas yang dikemumakakan oleh para ahli, maka peneliti dapat menyimpulkan Administrasi sebagai berikut: Administrasi merupakan sebuah ilmu pengetahuan yang dapat dimanfaatkan ilmunya bagi kehidupan manusia serta mampu memberikan keterangan dan kemudahan untuk pelaksanaan implementasinya. Pengertian Administrasi dapat diartikan menjadi 2

yaitu, Administrasi dalam arti sempit dan luas.Administrasi dalam arti sempit, yaitu kegiatan Administrasi meliputi pekerjaan tata usaha yang sifatnya tulis-menulis, catat-mencatat, dan ketik-mengetik, untuk mencapai sebuah tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan pengertian Administrasi dalam arti luas, yaitu Administrasi dapat diartikan sebagai kesuluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh sebuah organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan pengertian Administrasi diatas maka Administrasi Publik dapat diartikan sebagai salah satu cabang dari ilmu sosial yang membahas atau mempelajari mengenai tata cara pengelolaan suatu organisasi publik atau umum mengenai hidup bernegara, meliputi lembaga legislative, yudikatif, dan eksekutif.serta hal-hal yang berkaitan dengan publik, meliputi kebijakan publik, tujuan negara dan lainnya.

Berdasarkan pengertian diatas peniliti mengemukakan beberapa pengertian Administrasi Publik menurut para ahli : Menurut **David H. Rosenbloom (2005)**, dalam bukunya **"Teori Administrasi Publik" (2017:9)** berpendapat bahwa :

> "Administrasi merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislative, eksekutif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian"

Adapun pengertian Administrasi Publik menurut **Nigro and Nigro (1970)**, yang dikutip oleh **Lely Indah (2016:4)** dalam buku **Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik** mengemukakan : "Administrasi public adalah suatu proses kerjasama dalam lingkungan pemerintahan, meliputi ketiga cabang pemerintahan yaitu Legislatif, Yudikatif, dan Eksekutif."

Berdasarkan pengertian diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa Administrasi Publik merupakan sebuah proses kerjasama dalam lingkungan pemerintahan dan ilmu sosial yang bermanfaat untuk mempermudah pencapaian tujuan organisasi pemerintah.

Salah satu bagian dari administrasi publik adalah pelayanan, dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya yang bersangkutan dengan pemerintah, untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah.

### 2.1.3. Pengertian Pelayanan Publik

Sebelum memahami mengenai pelayanan public perlu diketahui terlebih dahulu mengenai pelayanan itu sendiri. Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau kegiatan proses pemenuhan kebutuhan setiap individu yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan atau upaya pemuasan pelanggan yang wajib dilaksanakan atau diselenggarankan olek sebuah organisasi pemerintahan atau suasta baik berupa barang atau jasa. Kegiatan pelayanannya sendiri bersifat simbiosis mutualisme atau saling menguntungkan satu sama lain.

Menurut **Lovelock (2011)** yang dikutip oleh(Hardiansyah, 2018) dalam buku **Kualitas Pelayanan Publik** mendefinisikan: “Pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”

Menurut **Sampara** yang dikutip oleh **Sinambela (2011:5)** dalam buku **Reformasi Pelayanan Publik** mendefinisikan : “Pelayanan adalah suatu kegiatan

atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan".

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan produk yang tidak berwujud bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dimiliki , dan berlangsung tidak tahan lama, tetapi prosesnya dialami atau dapat dirasakan oleh penerima layanan tersebut, atau kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung.

Berdasarkan pemahaman pelayanan diatas maka pelayanan public menurut **Ratminto dan Winarsih (2007)** yang dikutip oleh **Hardiansyah (2018:15)** dalam buku **Kualitas Pelayanan Publik** memberikan definisi pelayanan public atau umum sebagai berikut :

> "Pelayanan umum atau pelayanan public dapat didefinisikan sebagai seagala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakn oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan."

Sedangkan menurut **Sinambela** dalam bukunya yang berjudul **"Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5)** menyatakan bahwa:

> "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain."

Adapun menurut **Agung Kurniawan** yang dikutip oleh **Harbani Paslong (2013:128)** dalam buku **Metode Penelitian Administrasi Publik** mengemukakan: "Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan." Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan public adalah aktivitas pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh intansi pemerintahan sebuah Negara baik dalam bentuk barang public maupun jasa public. Pelaksanaan pelayanan public bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**1. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pada dasarnya pelayanan public dilaksanakan untuk kepentingan masyarakat dan mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat pengguna jasa. Pelayanan public harus selalu diperbarui mengikuti perkembangan masyarakat, karena manusia itu bersifat dinamis atau selalu mengalami perkembangan dan perubahan, dengan demikian pemeritah harus mampu melakukan negosiaasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan public, instansi pemerintahan yang menyediakan pelayanan public harus memperhatikan asas pelayanan public untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Kemudian menurut **Keputusan Menpan Nomor 63/2003** yang dikutip oleh **Hardiansyah (2018 : 32)** dalam buku **Kualitas Pelayanan Publik** asas-asas pelayanan public adalah:

1. Transparansi
   Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudh dimengerti.
2. Akuntabilitas
   Dapat diperjuangkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional
   Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif
   Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraana pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak
   Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golangan, gander, dan lainnya.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiba
   Kedua belah pihak harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

**2. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Prinsip pelayanan public diatur **dalam Keputusan Menteri Negara pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 / KEP / M. PAN/7/2003** Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dikutip oleh **Hardiansyah (2018 : 34)** dalam buku **Kualitas Pelayanan Publik**, adalah sebagai berikut :

1) Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2) Kejelasan; Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
   - Persyaratan teknis dan aministratif pelayanan publik.
   - Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungmjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
   - Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3) Kepastian Waktu; Pelaksanaan pelayanan public dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

4) Akurasi; Produk pelayanan publim diterima dengan benar, tepat dan sah
5) Keamanan; Proses dan produk pelayanan pblik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6) Tanggunjawab, Pimpinanan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja; peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika)
8) Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi
9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat Ibadah, dan lainnya.

**Pasal 34 Undang-undang No. 25/2009** disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan public harus berperilaku sebagai berikut :

1. Adil dan tidak diskriminatif;
2. Cermat ;
3. Santun dan Ramah;
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
5. Professional;
6. Tidak mempersulit;
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan public;
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;

13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
14. Sesuai dengan kepantasan;
15. Tidak menyimpang dari prosedur.

**3. Standar Pelayanan Publik**

Salah satu masalah yang mendapat perhatian serius dari aparatur pemerintah dan sering ditemui di berbagai instansi pemerintah penyelenggara pelayanan public yaitu mengenai kualitas pelayanannya pada masyarakat yang masih kurang maksimal. Dengan demikian setiap penyelenggara pelayanan public harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi masyarakat atau penerima pelayanan dan juga sebagai alat control bagi masyararakat atau penerima pelayanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik menurut **Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003** dalam buku **(Hardianyah, 2018 : 37)**, sekurang-kurangnya meliputi :

1) Prosedur Pelayanan
   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2) Waktu Pelayanan
   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3) Baiaya Pelayanan
   Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
4) Produk Pelayanan
   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5) Sarana dan Prasarana
   Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6) Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Untuk melengkapi standar pelayanan diatas, adanya teori tambahan materi muatan yang dikutip dari rancagan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik mengenai komponen standar pelayanan, penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam **UU No.25 tahun 2009**. Komponen standar pelayanan tersebut, sekurang-kurangnya meliputi :

a. Dasar hukum
   Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
b. Persyaratan
   Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
c. Sistem, mekanisme dan prosedur
   Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
d. Jangka waktu penyelesaian
   Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
e. Biaya/tarif
   Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
f. Produk pelayanan
   Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
g. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas
   Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
h. Kompetensi pelaksanaan
   Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
i. Pengawasan internal
   Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

k. Jumlah pelaksana
   Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
l. Jaminan pelayanan
   Pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
n. Evaluasi kinerja Pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan public digunakan sebagai pedoman yang wajib dilaksanakan dan ditaati oleh penyelenggara layanan juga penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, strandar pelayanan ini juga dapat digunakan sebagai alat ukur atau indikator dalam menilai kualitas pelayanan public di suatu instansi penyelenggara pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan ini diharapkan masyarakat mampu mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan kebutuhannya, dan menerima proses pelayanan yang memuaskan. Dengan adanya standar pelayanan ini juga penyelenggara pelayanan diharapkan mampu memaksimalkan setiap pelayanannya dan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

**4. Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan tidak dapat dipisahkan atau dilepaskan dari kehidupan seseorang atau manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan yang sangat erat dengan kebutuhan setiap individu. Dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan kehidupan manusia tersebut terdapat berbagai macam kebutuhan yang harus dipenuhi atau dilayani, dengan keanekaragaman kebutuhan tersebut maka terdapat berbagai jenis pelayanannya. Pelayanan umum dan public ada karena

adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut banyak jenisnya sehingga pelayanan public yang dilakukan pun bermacam-macam bentuknya.

Pelayanan Publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama. **Mahmudi (2005)** yang dikutip **Hardiansyah (2018:26) menjelaskan sebagai berikut :**

1) Pelayanan Kebutuhan Dasar
   a. Kesehatan
      kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat.
   b. Pendidikan Dasar
      Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan dasar merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya
   c. Bahan Kebutuhan Pokok
      Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok masyarakat, misalnya : beras, minyak goring, gula pasir, suus, sayur mayor, tepung terigu, dan sebagainya.
2) Pelayanan Umum
   Selain pelayanan kebutuhan dasar, oemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan public juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum tersebut adalah sebagai berikut :
   a. Pelayanan Administratif
      Pelayanan Administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh public, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Sertifikat Tanah, Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Paspor, dan sebagainya.
   b. Pelayanan Barang
      Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan

public, misalnya : Jaringan Telepon, Penyediaan Tenaga Listrik, Penyediaan Air Bersih.

c. Pelayanan Jasa
Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan public, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan,Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial), dan sebagainya.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut **Lembaga Administrasi Negara (2004)** dalam buku **Hardiansyah (2018:31)** dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan tranportasi local.
4. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, dan lainnya.

Berdasarkan berbagai pendapat diatas mengenai jenis-jenis pelayanan public peneliti menarik kesimpulan bahwa jenis-jenis pelayanan public mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah begitu banyak bidanya, dengan ini pemerintah ditntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada

masyarakat, dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan atau dibutuhkannya kerjasama, baik dari pemerintah selaku pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihal yang menerima pelayanan. Jika tidak adanya kerjasama antar kedua belah pihak maka akan sulit untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

### 2.1.4. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan atau instansi pemerintahan untuk menciptakan kepuasan bagi penerima pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan bagi suatu penyelenggara pelayanan. Pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif, karena pelayanan merupakan interaksi sosisal dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku. Sebelum memahami kualitas pelayanan public perlu diketahui terlebih dahulu mengenai kualitas itu sendiri.

**1. Pengertian Kualitas**

Kata "kualitas" mengandung banyak pengertian, menurut **Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007:603)**, yang dikutip oleh **Hardisnyah (2018:54)** dalam buku **Kualitas Pelayanan Publik**, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu.

Sedangkan menurut **Goetsch & Davis dalam Tjiptono dkk (2005)**, yang dikutip oleh **Hardiansyah (2018:49)** dalam buku **Kualitas Pelayanan Publik** mengemukakan:

> "Kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan

> pelanggan, dimana pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan."

Menurut **Trilestari (2004)**, yang dikutip oleh **Hardiansyah (2018:48)** dalam buku **Kualitas Pelayanan Publik** berpendapat bahwa: "Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. "

**2. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat atau pengguna pelayanan. Apabila masyarakat atau penerima pelayanan tidak puas dengan suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut tidak dapat dikatakan berhasil atau tidak tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan dan tujuan yang telah ditetapkan pun tidak tercapai, karena kualitas pelayanan yang baik sangat penting dan menjadi fokus kepada kepuasan pelanggan.

Menurut **Goetsch & Davis dalam Tjiptono dkk (2005)**, yang dikutip oleh **Hardiansyah (2018:49)** dalam buku **Kualitas Pelayanan Publik** mengemukakan:

> "Kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan."

Sedangkan menurut **Wyckcof dan Lovelock** dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh **Fandy Tjiptono (2005:60)** dalam buku **Pemasaran Jasa** mengemukakan:

> "Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu respected service dan perceived service. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemempuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten."

Menurut **Ibrahim (2008)**, yang dikutip oleh **Hardiansyah (2018:55)** dalam buku **Kualitas Pelayanan Publik** berpendapat: "Kualitas pelayanan public merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut."

Jadi, pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga dari pihak yang dilayani atau yang menerima pelayanan, karena harus adanya kerjamasama antar kedua belah pihak agar dapat terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Dan yang menjadi prinsip- prinsip layanan yang berkualitas menurut **H.A.S. Moenir (2002:205)** antara lain:

a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Indeks Integritas Nasional sektor pelayanan publik menurun dibandingkan tahun 2009. Pada 2009, Indeks Integritas mencapai 6,5 sedangkan pada 2010 menjadi 5,24. Penurunan tersebut disebabkan menurunnya kualitas pelayanan

publik di beberapa instasnsi pemerintahan yang melayani dan memenuhi setiap kebutuhan masyarakat. Dengan kondisi tersebut sangat merugikan masyarakat dan pemerintahan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut tidak ada cara lain selain meningkatkan kualitas pelayanan publik pada setiap instansi pelayanan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan atau aparatur pemerintah, diperlukannya kriteria dimensi-dimensi pelayanan publik yang dapat menunjukan apakah pelayanan yang diselenggarakan oleh isntansi pemerintahan atau yang diberikan dapat dikatakan berkualitas atau tidak.

Berkaitan dengan hal tersebut menurut **Zeithaml rt al. (1990)**, yang dikutip oleh **Hardiansyah (2018:63)** dalam buku **Kualitas Pelayanan Publik** mengemukakan:

> Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :
>
> 1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud) terdiri dari :
>    a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
>    b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
>    c. Kemudahan dalam proses pelayanan
>    d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
>    e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
> 2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
>    a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
>    b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
>    c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan
>    d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan
> 3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan) terdiri atas indikator :
>    a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
   a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
   b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
   c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
   d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :
   a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
   b. Petugas melayani dengan sikap ramah
   c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
   d. Petugas melayani dengan ntidak diskrimantif (membeda-bedakan)
   e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Lima dimensi pelayanan public tersebut diatas, menurut **Zeithaml et al (1990)**, dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

1. *Tangibel*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
2. *Reliable*, terdiri dari unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
3. *Responsiviness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
6. *Credibility*, sikap jujur dalam upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, atau keinginan aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat

10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Pendapat lain dikemukakan oleh **Gaspersz (1997)** yang dikutip oleh **Hardiansyah (2018:70)** dalam buku **Kualitas Pelayanan Pubik,** menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut jyang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan realibilitas
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovisi
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan flesibilitas/penanganan permintaan khusus
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV, dan sebagainya.

Selain itu, dalam proses kegiatan pelayanan juga terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut **Hardiansyah** dalam bukunya **"Kualitas Pelayanan Publik" (2018:59)**, pelayanan public harus mengandung unsur-usur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuam perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efesiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi kemananan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

### 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Dalam proses pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan keinginan atau yang diharapkan oleh pemberi layanan dan penerima layanan, apabila factor-faktor pendukungnya cukup memadai dan dapat difungsikan secara berguna, dengan demikian dalam proses pelayanannya terdapat beberapa factor penting yang setiap faktornya mempunyai peran yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dengan tujuan untuk mewujudkan pelaksanaan yang baik atau kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh **Hardiansyah** dalam bukunya yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Publik" (2018:80)** beliau dapat menyimpulkan factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan public, sebagai berikut :

1. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayana public
2. Pengawassan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public
3. Perilaku birokrasi sebagai variable bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public
6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public
7. Control sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan civil
8. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
9. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai
10. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan public

11. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, intensif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan public
12. Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan
13. Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan
14. Tanggungjawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan public
15. Komunikasi, diposisi dan struktus birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan
16. Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variable utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan public sedangkan variable motivasi menjadi factor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan public
17. Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh poditif terhadap pelaksanaan pelayanan public dan sebaliknya
18. Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan
19. Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadapm kualitas pelayanan public
20. Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efesiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayann public
21. Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan
22. Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pimpinan , pengikut dan situasi

Apabila dikelompokan berdasarkan faktor-faktor yang ada, maka akan didapatkan beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan Publik. Faktor-faktor dominan tersebut adalah : 1) Motivasi kerja Birokrasi dan Aparatur; 2) Kemampuan aparatur; 3) Pengawasan / Kontrol sosial; 4) perilaku aparatur; 5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; 6) Restrukturisasi organisasi

## 2.2. Kerangka Pemikiran

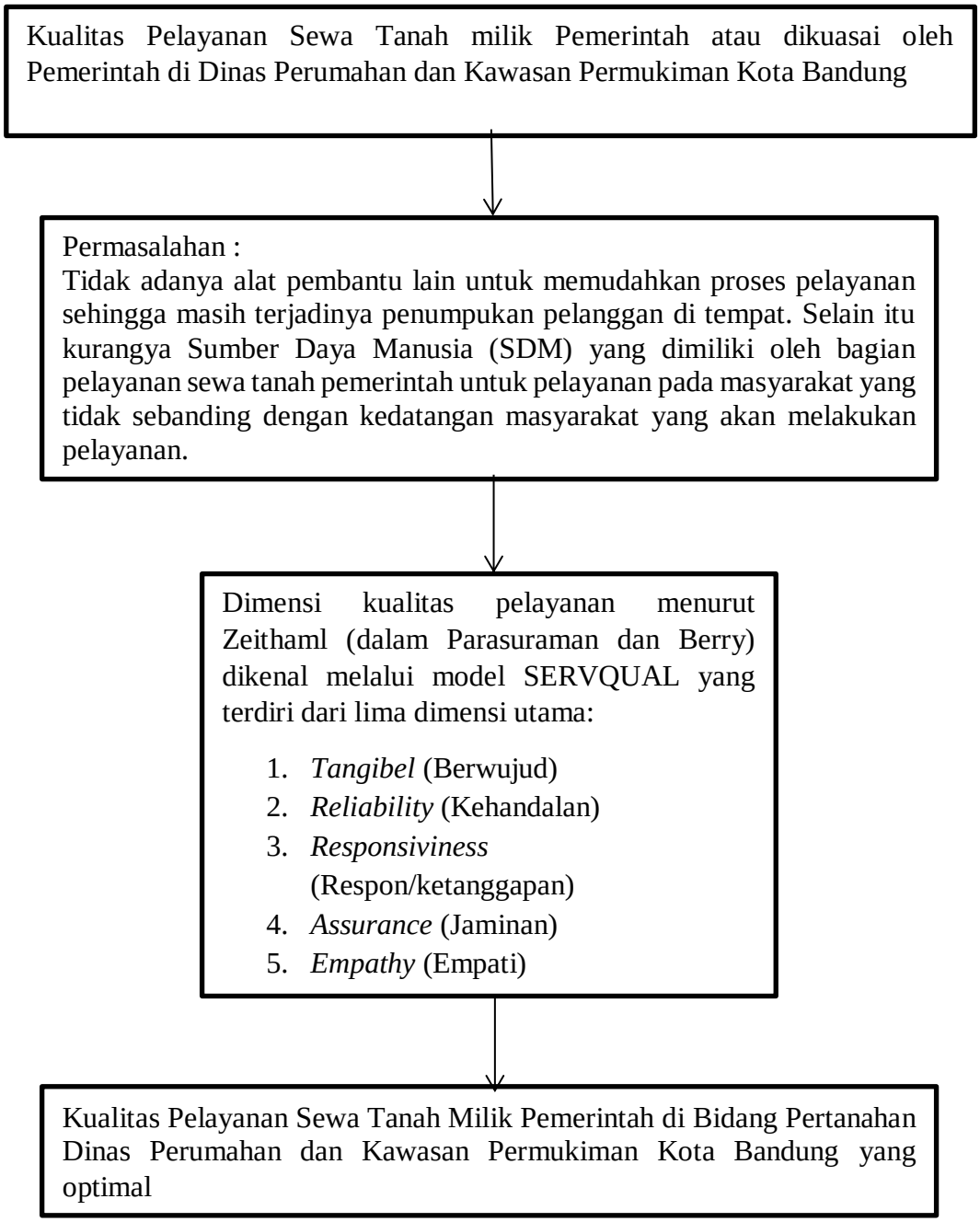
Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Bandung merupakan salah satu instansi pemerintah penyedia layanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Bandungpeneliti menemukan permasalahan yang berkenaan dengan Pelayanan sewa tanah milik pemerintah atau yang dikuasai pemerintah yaitu tidak disediakannya alat pembantu lain untuk memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan sehingga terjadinya penumpukan antrian di tempat pelaksanaan pelayanan sehingga pegawai kewalahan dalam melayani masyarakat pengguna layanan. Guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang berikan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Bandung, perlu dilakukan analisis secara mendalam menggunakan indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan yaitu meliputi *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty*. Berikut merupakan skema kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya:

Kualitas Pelayanan Sewa Tanah Milik Pemerintah di Bidang Pertanahan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Bandung, perlu dilakukan analisis secara mendalam menggunakan indikator-indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. dalam Hardiansyah (2018:63) 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 (2026)

## 2.3. Proposisi

Peneliti merumuskan proposisi yang merupakan *research statement* atau pernyataan penelitian terhadap permasalahan dalam fenomena yang diteliti. Peneliti merumuskan proposisi penelitian bahwa Kualitas Pelayanan Sewa Tanah Milik Pemerintah di Bidang Pertanahan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Bandungakan terwujud secara optimal apabila meliputi lima aspek kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiansyah, 2018:57) : yaitu *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).