

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan tinjauan kembali pada karya ilmiah hasil dari penulisan serta penelitian terdahulu mengenai suatu permasalahan yang relevan dengan penelitian saat ini dan dipergunakan sebagai landasan agar mengetahui alur penelitian serta memperoleh referensi dalam teknik penulisan. Berbagai penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian saat ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian oleh Jumady et al (2022)

Penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Wajo Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Wajo” memiliki tujuan yaitu untuk menganalisis kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Wajo dalam menangani pengaduan masyarakat di Kabupaten Wajo. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan analisis data melalui analisis kualitatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa personil setra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) Polres wajo di kabupaten Wajo dalam menjalankan tugasnya dalam hal pelayanan kepada masyarakat telah berjalan dengan baik, namun masih ada hal-hal yang tertentu belum terpenuhi yang perlu di penuhi. Faktor sosial budaya masyarakat di kabupaten Wajo dapat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) Polres Wajo di kabupaten Wajo sehingga dalam hal pelayanan betul-betul harus konsisten karena faktor perbedaan karakter masyarakat.

Sumber: Jurnal Ada Na Gau: Public Administration, Vol.3 No.6 tahun 2022

2. Hasil penelitian oleh Bosko dan Mael (2021)

Penelitian yang berjudul “Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort (Polres) Timor Tengah Utara Dalam

Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat”. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kinerja dari SPKT Polres Timor Tengah Utara dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SKPT) Ketepatan waktu pelayanan untuk menyelesaikan laporan masyarakat dilakukan tepat waktu saat laporan diterima. Kecepatan mendatangi TKP, dilakukan secara cepat. Tetapi masyarakat lain yang melapor menunggu petugas karena masih berada TKP menindaklanjuti laporan pertama karena kurangnya petugas. Penyampaian informasi dilakukan terkait kasus-kasus besar saja. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan Sentra Pelayanan kepolisian Terpadu (SPKT).  
Sumber: Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 3 No.2 tahun 2021

### 3. Hasil penelitian oleh Pongtularan dkk (2021)

Penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tana Toraja”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di SPKT Polres Tana Toraja. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan menggunakan putusan Permenpan No.14 tahun 2017. Hasil penelitian ini adalah Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di SPKT masuk dalam kategori baik dengan nilai IKM 80,834, karna nilai tersebut berada di antara 76,61-88,30 yang berada pada mutu pelayanan Baik (B). Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di SPKT Polres Tana Toraja suda berada pada kategori baik namun belum mencapai kategori sangat baik. Hal ini disebabkan karna ada beberapa unsur pelayanan yang mendapat respon kurang baik dari masyarakat seperti unsur waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan pengguna layanan.

Sumber: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Terapan, Vol. 2 No.1 tahun 2021.

### 4. Hasil penelitian oleh Anggraini dkk (2021)

Penelitian dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Polsek Lima Puluh

Kota Pekanbaru”. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji peningkatan kualitas pelayanan kepolisian dalam upaya menangani pengaduan masyarakat. Teori yang digunakan yaitu teori Gesperz dalam Hardiansyah yaitu : ketepatan waktu pelayanan, Akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, Tanggung Jawab, kelengkapan, kemudahan, Variasi model Pelayanan, Pelayanan Pribadi kenyamanan dan Atribut. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari indikator yang ada sudah berjalan baik namun, masih ada beberapa indikator yang belum sepenuhnya berjalan maksimal seperti masih adanya sumber daya yang belum cukup berkompeten dalam menguasai bidangnya (sentral pelayanan) serta menguasai alat komputer sehingga masih ditemukan kesalahan atau kurang cermat dalam pembuatan laporan masih terdapat sarana prasarana yang belum sepenuhnya terpenuhi. Beberapa dimensi yang belum berjalan maksimal yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kelengkapan, dan atribut. Dengan demikian dimensi fleksibilitas, kemudahan, inovasi, tanggung jawab, kesopanan dan keramahan sudah berjalan maksimal. Sumber: Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 19 Nomor 1 tahun 2019

##### 5. Hasil penelitian oleh Sukma dan Utomo (2020)

Penelitian dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenganan Polres Semarang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polsek Tenganan Polres Semarang. Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah eksplanatori. Alat analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polsek Tenganan Polres Semarang.

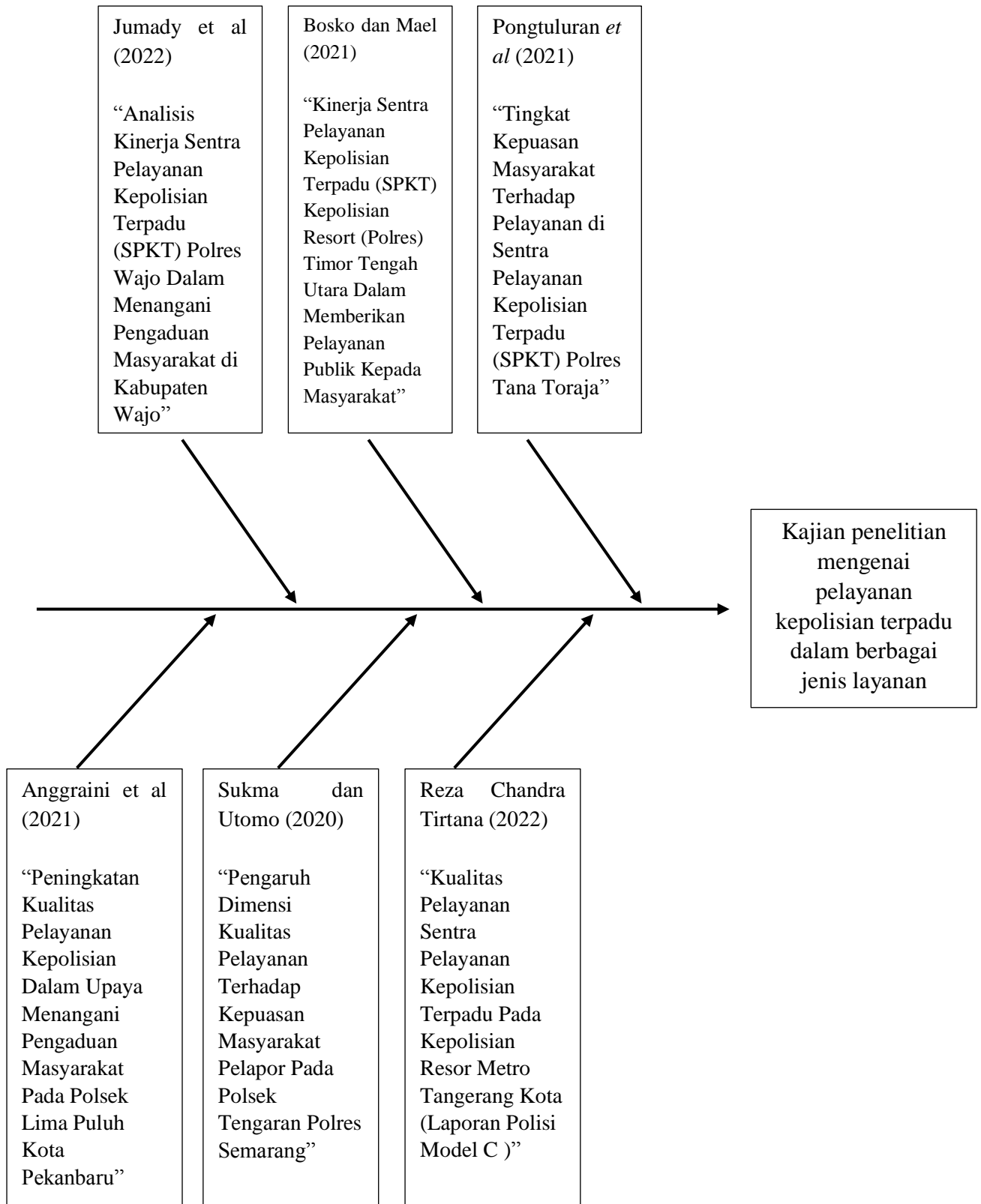
Sumber: Jurnal Among Makarti Vol. 13 No.25 tahun 2020.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Peneliti              | Judul                                                                                                                                                  | Metode                 | Hasil                                                                                                              | Persamaan dan Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Jumady et al (2022)   | “Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Wajo Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Wajo”                       | Kualitatif             | Pelayanan kepada masyarakat oleh personil SPKT Polres Wajo telah berjalan dengan baik, namun masih ada kekurangan. | <p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sama-sama memilih SPKT sebagai objek penelitian</li> <li>- Metode</li> </ul> <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fokus penelitian</li> <li>- Lokasi dan waktu</li> <li>- Teori yang digunakan</li> </ul> |
|    | Bosko dan Mael (2021) | “Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort (Polres) Timor Tengah Utara Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat” | Deskriptif Kualitatif  | Ketepatan waktu, kecepatan mendatangi TKP. Masyarakat merasa puas.                                                 | <p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sama-sama memilih SPKT sebagai objek penelitian</li> <li>- Metode</li> </ul> <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fokus penelitian</li> <li>- Lokasi dan waktu</li> <li>- Teori yang digunakan</li> </ul> |
|    | Bahar et al (2020)    | “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Polres Halmahera Utara”                                                                                         | Deskriptif Kuantitatif | Secara parsial maupun simultan <i>responsive, assurance, tangible, empathy, dan reliability</i> berpengaruh        | <p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fokus penelitian yaitu kualitas pelayanan</li> <li>- Teori yang digunakan</li> </ul> <p>Perbedaan:</p>                                                                                                                          |

|  |                                 |                                                                                                                              |                        |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                 |                                                                                                                              |                        | terhadap kualitas pelayanan.                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode penelitian</li> <li>- Lokasi dan waktu</li> </ul>                                                                                                                                                                                          |
|  | Pongtuluran <i>et al</i> (2021) | “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tana Toraja”            | Deskriptif Kuantitatif | Kepuasan masyarakat termasuk kategori baik dengan nilai IKM 80,834.                          | <p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sama-sama memilih SPKT sebagai objek penelitian</li> </ul> <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fokus penelitian</li> <li>- Metode</li> <li>- Teori yang digunakan</li> <li>- Lokasi dan waktu</li> </ul> |
|  | Anggraini <i>et al</i> (2021)   | “Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Polsek Lima Puluh Kota Pekanbaru” | Deskriptif Kualitatif  | Kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik tetapi terdapat indikator yang belum maksimal. | <p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode</li> <li>- Fokus penelitian</li> <li>- Teori yang digunakan</li> </ul> <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi dan waktu</li> </ul>                                                            |
|  | Sukma dan Utomo (2020)          | “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenganan Polres Semarang”              | Eksplanatori           | Dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.                                    | <p>Persamaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sama-sama memilih SPKT sebagai objek penelitian</li> <li>- Teori yang digunakan</li> </ul> <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fokus penelitian</li> <li>- Metode</li> <li>- Lokasi dan waktu</li> </ul> |



Tabel 2.2 Diagram *Fishbone*

Berdasarkan gambar diatas maka dapat diketahui bahwa penelitian mengenai kualitas pelayanan di lembaga kepolisian sudah pernah dilakukan sebelumnya. Pelayanan yang diberikan oleh kepolisian untuk pengaduan masyarakat melalui SPKT berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti saat ini yaitu kualitas pelayanan SPKT pada Polres Metro Tangerang Kota. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga kepolisian. Persamaan yang lain adalah penggunaan metode kualitatif sebagai metode penelitian serta teori kualitas pelayanan dari Zeithaml *et al* (1990). Namun yang membedakan adalah meskipun sama-sama melakukan penelitian di lembaga kepolisian, penelitian ini memfokuskan penelitian pada kualitas pelayanan SPKT di Polres Metro Tangerang Kota. Selain itu teori yang digunakan juga ada yang berbeda, bahkan metode penelitian yang digunakan. Apabila dilihat dari beberapa judul dari penelitian terdahulu tersebut, belum ada penelitian mengkaji secara mendalam mengenai kualitas pelayanan pada SPKT di Polres Metro Tangerang Kota.

Kualitas pelayanan publik khususnya pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu sangat penting bagi masyarakat, intansi kepolisian merupakan tempat bagi masyarakat untuk mengadu dan memperoleh hak untuk rasa aman dan kenyamanan. Tanggung jawab dan responsivitas petugas dalam melakukan penyidik terhadap laporan atau pengaduan yang masuk dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terkait dengan kualitas pelayanannya. Penelitian oleh (Kusdarmaji, 2022) menemukan bahwa responsivitas penyidik memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Artinya adalah responsivitas yang baik oleh penyidik dapat meningkatkan kualitas penanganan perkara menjadi lebih baik. Responsivitas merupakan salah satu faktor dalam penentuan kualitas penanganan perkara, karena secara langsung responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya.



## 2.2 Kajian Teori

### 2.2.1 Administrasi Publik

Sellang (2016) dalam bukunya mengungkapkan bahwa administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Inggris yaitu “*administration*” yang berarti *to manage* (mengelola). Artinya, administrasi merupakan bagian atau divisi yang terdiri dari beberapa orang dalam mengurus hal-hal yang berkaitan dengan mencatat, mengkoordinasikan, dan sebagainya untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Administrasi merupakan bagian atau divisi yang bertugas untuk melayani kepentingan banyak orang dalam hal ini adalah masyarakat. Administrasi didefinisikan oleh Silalahi dalam Mursyidah dan Choiriyah (2020) sebagai proses kerja secara menyeluruh oleh dua orang bahkan lebih berdasarkan rasionalitas tertentu agar tercapai tujuan yang sudah ditentukan.

Administrasi merupakan sebuah pekerjaan yang sistematis dan terencana yang dikerjakan secara bersama-sama oleh beberapa orang membentuk kelompok sehingga mampu mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional (Pasolong, 2019). Hal serupa juga disampaikan oleh White dalam Duadji et al (2019) bahwa administrasi memiliki definisi sebagai proses yang umum pada usaha kelompok baik swasta maupun pemerintah.

Berdasarkan pengertian yang disebutkan oleh beberapa ahli maka administrasi ialah bagian dari sistem di sebuah organisasi maupun lembaga negara yang mengatur segala keperluan yang berkaitan dengan administratif. Publik berasal dari bahasa Inggris yaitu “*public*” yang artinya umum, rakyat umum, rakyat dan orang banyak. Syafi’ie dalam Pasolong (2019) mengemukakan bahwa publik merupakan sekelompok orang dengan pemikiran, perasaan, sikap, serta harapan yang sama dan baik berdasarkan norma yang berlaku diantara mereka.

Jefkins dalam Revida *et al* (2020) memberikan definisi terhadap publik yaitu sebagai orang-orang yang saling berinteraksi satu sama lain dengan suatu organisasi baik secara internal maupun eksternal.

Berdasarkan uraian diatas maka publik adalah orang-orang dengan jumlah yang banyak membentuk kelompok-kelompok dan hidup berdampingan secara bersama-sama sesuai dengan aturan bahkan norma yang berlaku ditengah-tengah mereka. Publik dapat diartikan sebagai masyarakat yang memegang peranan penting dalam keberlangsungan sebuah negara.

Administrasi publik merupakan organisasi yang mengatur manusia dan material agar tujuan pemerintah bisa tercapai. Chandler dan Plano dalam Revida *et al* (2020) mendefinisikan administrasi publik sebagai proses formulasi, implementasi dan pengelolaan keputusan pada kebijakan publik oleh sumber daya publik.

Henry dalam Rahman (2017) memberikan penjelasan mengenai definisi dari administrasi publik yaitu kolaborasi antara teori serta praktik yang memiliki tujuan untuk mempromosikan tentang hubungan pemerintah dengan masyarakat, selain itu juga agar meningkatkan responsivitas kebijakan publik terhadap kebutuhan sosial.

Administrasi publik didefinisikan sebagai orang-orang yang membentuk kelompok dalam suatu lembaga dan bekerjasama untuk mengerjakan tugas-tugas serta tanggung jawab pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik dengan efisien dan efektif (Pasolong, 2019).

Berdasarkan uraian diatas maka administrasi publik dapat diartikan sebagai aktivitas yang ada dalam sebuah kelompok atau organisasi dalam memenuhi segala kebutuhan aspek administrasi agar dapat mencapai tujuan-tujuan dalam pemerintahan.

Gray dalam Rahman (2017) mengungkapkan bahwa administrasi publik memiliki beberapa peran dalam masyarakat yaitu sebagai berikut:

- a) Sebagai penjamin bahwa distribusi pendapatan nasional akan terbagi dengan rata serta adil kepada lapisan masyarakat yang terbelenggu kemiskinan.
- b) Sebagai pelindung bagi masyarakat dalam memperoleh haknya terkait dengan kepemilikan kekayaan, selain itu memberikan kebebasan kepada masyarakat dalam bertanggung jawab terhadap diri mereka sendiri pada bidang kesehatan, pendidikan, serta lansia.
- c) Administrasi publik tetap melaksanakan perannya meskipun sudah berbeda generasi, dengan pengembangan sistem pelayanan sesuai dengan perkembangan teknologi sehingga kehidupan masyarakat tetap damai dan terjamin.

## **2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik**

### **1) Definisi**

Tjptono dalam (Stira & Ali, 2020) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu standar yang harus dicapai dengan memenuhi persyaratan tertentu, kualitas merupakan nilai dari suatu barang maupun jasa dalam hal ini adalah pelayanan yang menjelaskan bahwa jasa tersebut memberikan pelayanan dengan sangat baik sehingga mampu memenuhi ekspektasi dan memuaskan masyarakat.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangkut arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik (Pasolong, 2019).

Hidayah (2020) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa “Ketika berbicara mengenai pelayanan maka esensi dari pelayanan itu sendiri harus memiliki kualitas yang baik, supaya tujuan dari yang pemberi dan penerima pelayanan dapat tercapai dengan baik”.

Pelayanan merupakan tindakan produsen dalam memenuhi sesuatu yang dibutuhkan konsumen dengan tujuan konsumen akan memperoleh kepuasannya. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh lembaga pemerintah terhadap masyarakat melalui tindakan yang mencerminkan keramah-tamahan dalam melayani masyarakat (Sulaksono, 2021).

Definisi pelayanan diberi pengertian oleh Gronross dalam (Chandra et al, 2020) yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan sebagai pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan publik sangat diperlukan untuk memenuhi segala bentuk kepentingan dan keperluan masyarakat berkaitan dengan kenegaraan (Wulan *et al*, 2022). Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian pelayanan terhadap masyarakat yang berkepentingan pada organisasi tersebut untuk memenuhi keperluannya berdasarkan mekanisme dan aturan yang berlaku. (Bosko & Mael, 2021).

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka pelayanan publik ialah aktivitas yang dilakukan oleh aparatur atau petugas pada instansi instansi maupun lembaga negara dalam melayani kebutuhan publik yang dalam hal ini adalah masyarakat agar dapat menunjang berbagai kepentingan publik serta negara.

Kasmir dalam Pasolong (2019) memberikan pendapat bahwa sebuah pelayanan dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang baik apabila seseorang mampu memberikan kepuasan kepada pihak lain melalui pelayanan yang ia berikan berdasarkan standar yang ada. Supriyatna dalam (Anggara, 2016) menjelaskan bahwa masyarakat semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin adanya kepastian.

Kualitas pelayanan (*Servqual*) publik adalah sejauh mana kemampuan (*ability*) instansi atau lembaga pemerintah untuk menyediakan segala sesuatu yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Layanan ini dimaksudkan untuk memudahkan urusan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya berkaitan dengan instansi tersebut, bisa dengan kepolisian maupun instansi seperti perpajakan, bahkan kelurahan dan instansi lainnya (Patmala & Fatimah, 2021).

Berdasarkan uraian diatas maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat penilaian terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang disesuaikan dengan harapannya sebelum melaporkan apa yang menjadi kebutuhannya.

## **2) Atribut Kualitas Pelayanan Publik**

Tjiptono dalam Pratiwi *et al* (2021) mengemukakan bahwa terdapat beberapa atribut atau ciri yang termasuk dalam penentuan kualitas dari pelayanan publik tersebut, yaitu sebagai berikut:

- a) Ketepatan waktu selama pelayanan diberikan, baik waktu tunggu maupun waktu yang digunakan selama proses;
- b) Akurasi pelayanan, yaitu terhindar dari kesalahan meskipun kesalahan kecil;
- c) Mengedepankan sikap sopan serta ramah selama memberikan pelayanan;
- d) Kemudahan mendapatkan pelayanan, dalam hal ini faktor-faktor pendukung seperti jumlah karyawan yang memadai serta fasilitas memadai berupa komputer.
- e) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, hal ini termasuk fasilitas yang ada maupun lokasi yang strategis sehingga mudah diakses masyarakat;
- f) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan dan sebagainya.