

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Organisasi Publik

Organisasi dapat dikatakan sebagai alat untuk mencapai tujuan, oleh karena itu organisasi dapat dikatakan wadah kegiatan daripada orang-orang yang bekerjasama dalam usahanya mencapai tujuan. Di kegiatan itu orang-orang harus jelas tugas, wewenang dan tanggungjawabnya, hubungan dan tata kerjanya. Pengertian yang demikian disebut organisasi yang “statis”, karena sekedar hanya melihat dari strukturnya. Di samping itu terdapat pengertian organisasi yang bersifat “Dinamis”. Pengertian ini organisasi dilihat daripada sudut dinamikanya, aktivitas atau tindakan daripada tatahubungan yang terjadi di dalam organisasi itu, baik yang bersifat formal maupun informal.

Dalam literatur manajemen publik, pengertian organisasi publik bermula dari konsep “barang publik” (publik goods), yaitu adanya produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu-individu (Samuelson, 1945). Konsep ini menunjukkan adanya produk-produk yang bersifat kolektif dan harus diupayakan secara kolektif pula.

Sedangkan menurut Dimock yang dikutip oleh Handayani (2021:42) menyatakan definisi organisasi sebagai berikut: “Organisasi adalah perpaduan secara sistematis daripada bagian-bagian yang saling ketergantungan atau berkaitan untuk membentuk suatu kesatuan yang bulat melalui kewenangan, koordinasi dan pengawasan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan”

Organisasi menurut M. Manulang yang dikutip oleh Hasibuan (2019:24) mengemukakan : “Organisasi dalam arti dinamis adalah suatu proses penetapan dan pembagian pekerjaan yang akan dilakukan, pembatalan tugas-tugas atau tanggung jawab serta wewenang dan penetapan hubungan-hubungan

antara unsur-unsur organisasi, sehingga memungkinkan orang-orang dapat bekerja bersama-sama seefektif mungkin untuk untuk pencapaian tujuan. Secara singkat organisasi adalah suatu perbuatan diferensiasi tugas-tugas”.

Adapun pengertian dari Soekarno K yang dikutip oleh Hasibuan (2021:24) bahwa : “Organisasi sebagai fungsi manajemen adalah organisasi yang memberikan kemungkinan bagi manajemen dapat bergerak dalam batas-batas tertentu. Organisasi dalam arti dinamis berarti organisasi itu mengadakan pembagian kerja”.

Sementara Organisasi menurut Hasibuan (2019:24) menyatakan : “Organisasi adalah suatu system perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja”.

Sedangkan menurut S. Pradjudi Atmosudirjo yang dikutip oleh Hasibuan (2020:26) menyatakan : “Organisasi adalah struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu”. Organisasi menurut Sondang P.Siagian yang dikutip oleh Ulbert (2017:124) menyatakan : “Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai sesuatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarkhi di mana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Winardi (2014:44) apabila kita ingin mempelajari organisasi (khususnya teori organisasi) maka kita perlu mempelajari strukturnya, prosesnya, dan perilaku dari organisasi itu sendiri, karena apabila kita memperhatikan kondisi sekeliling kita maka dapat dikatakan bahwa manusia hidup dalam masyarakat senantiasa dipengaruhi oleh berbagai macam organisasi, baik itu untuk membuat surat keterangan penduduk, institut

pendidikan, rumah sakit, kantor yang berkenaan dengan pekerjaan kita, dan sebagainya.

Definisi organisasi dijabarkan oleh Stephen Robbin dalam Achmad Sobirin (2007:5) berpendapat bahwa: Organisasi adalah unit sosial yang sengaja didirikan untuk jangka waktu yang relatif lama, beranggotakan dua orang atau lebih yang bekerja bersama-sama dan terkoordinasi dan didirikan untuk mencapai tujuan bersama atau satu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Organisasi publik adalah organisasi yang didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mahsun (2009:163) menyatakan bahwa organisasi publik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu *pure non-profit organizations* dan *quasi non-profit organizations*. Organisasi sektor public.

Menurut Warren Bennis dalam Miftah Thoha (2017:3) merumuskan ada tiga dimensi pokok dalam mendiskusikan teori organisasi yang tidak bisa diabaikan, antara lain dimensi teknis, dimensi konsep, dan dimensi manusia. Jika ketiga dimensi itu berinteraksi, maka akan mampu menimbulkan suatu kegiatan organisasi yang efektif. Dimensi teknis menekankan pada kecakapan yang dibutuhkan untuk menggerakkan organisasi. Dimensi ini berisikan keahlian-keahlian birokrat atau manajer di bidang teknis yang diperlukan menggerakkan organisasi. Dimensi konsep yang merupakan motor penggerak dari dimensi pertama dan amat erat hubungannya dengan dimensi ketiga yakni dimensi manusia. Jika birokrat dalam bekerja hanya mengandalkan pada dimensi pertama dan mengabaikan dimensi kedua atau bahkan menelantarkan dimensi ketiga maka akan menimbulkan suatu iklim yang tidak respektif terhadap faktor pendukung utama organisasi yakni manusia pekerja. Oleh karena itu, organisasi-organisasi merupakan proses-proses dinamik yang dalam tata susunan mereka mencakup aneka subproses yakni individu yang menjadi komponen inti dari suatu organisasi.

Berdasarkan teori di atas, tampak bahwa organisasi publik memiliki karakteristik lingkungan yang lebih rumit dibandingkan dengan organisasi bisnis. Organisasi bisnis hanya memperhitungkan konsumen dan para pesaing.

Sementara organisasi publik harus memperhitungkan berbagai komponen yang lebih luas

2.1.2 Pengertian Administrasi

Perlu dijelaskan bahwa administrasi bisa dikatakan sebagai ilmu karena adanya kesinambungan dengan ilmu lain, ilmu pengetahuan tidak lepas kaitannya dengan ilmu-ilmu social lainnya. Adapun ilmu social yang mempunyai kaitan erat dengan ilmu administrasi adalah ilmu politik, hukum, ekonomi, sejarah, filosofi dan antropologi. Administrasi sebagai ilmu pengetahuan baru berkembang sejak akhir abad yang lalu (abad XIX), tetapi administrasi sebagai suatu seni atau administrasi dalam praktek, timbul bersamaan dengan timbulnya peradaban manusia.

Sebagai ilmu pengetahuan administrasi merupakan suatu fenomena masyarakat yang baru, karena baru timbul sebagai suatu cabang daripada ilmu-ilmu sosial, termasuk perkembangannya di Indonesia, dengan membawa prinsip-prinsip yang universal, akan tetapi dalam prakteknya harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi Indonesia dengan memperhatikan factor-faktor yang mempunyai pengaruh terhadap perkembangan ilmu administrasi sebagai suatu disiplin ilmiah yang berdiri sendiri. Administrasi secara sempit dapat dikatakan sebagai kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.

Menurut Leonard D. White dalam bukunya *Introduction To The Study Of Public Administration* yang dikutip oleh Handayani (2021:2), memberikan definisi administrasi sebagai berikut : “Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, Negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil dan sebagainya”.

H.A Simon dalam bukunya *Public Administration* yang dikutip oleh Handayani (2021:2), memberikan definisi administrasi sebagai berikut : “Administrasi adalah sebagai kegiatan dari pada kelompok yang mengadakan

kerjasama untuk menyelesaikan tujuan bersama”. Pengertian Administrasi menurut The Liang Gie yang dikutip oleh Ulbert (2019:9) mengatakan : “Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu”.

Menurut Sondang P.Siagian yang dikutip oleh Ulbert (2019:9) mengemukakan : “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Sedangkan menurut Leonard D. White yang dikutip oleh Ulbert (2019:10) mengemukakan : “Administrasi adalah proses yang umumnya dijumpai di semua kegiatankegiatan kelompok, baik publik (Negara, pemerintah) maupun privat (swasta, perusahaan), sipil atau militer dalam ukuran besar atau kecil”.

Pengertian Administrasi menurut John M. Pfiffner yang dikutip oleh Ulbert (2019:10) mengatakan : “Administrasi dapat didefinisikan sebagai mengorganisasi dan menggerakkan sumber daya manusia dan materiil untuk mencapai tujuan yang diinginkan”. Ordway Tead mengemukakan pengertian Administrasi yang kemudian dikutip oleh Ulbert (2019:10) bahwa : “Administrasi adalah meliputi kegiatan individu-individu (eksekutif) dalam suatu organisasi yang bertugas mengatur, memajukan, dan menyediakan fasilitas usaha kerja sama sekelompok individu-individu untuk merealisasikan tujuan yang ditentukan.

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2018:4) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Selain itu, Keban juga menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk

masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2018:4)

Teori Administrasi menjelaskan upaya-upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan oleh pimpinan dan asas-asas yang menyusun praktik kepemimpinan yang baik. Henry Fayol (1841-1925) menggunakan pendekatan atas manajemen administrasi, yaitu suatu pendekatan dari pimpinan atas sampai pada tingkat pimpinan terbawah. Fayol melahirkan tiga sumbangan besar bagi administrasi dan manajemen yaitu (1) aktivitas organisasi, (2) fungsi atau tugas pimpinan, (3) prinsip-prinsip administrasi atau manajemen.

Selanjutnya Fayol mengemukakan prinsip-prinsip administrasi yaitu :

1. Pembagian pekerjaan, prinsip ini sama dengan pembagian tenaga kerja menurut Adam Smith, spesialisasi meningkatkan hasil yang membuat tenaga kerja lebih efisien.
2. Wewenang. Manajer harus memberi perintah, wewenang akan membuat mereka melakukan dengan baik
3. Disiplin. Tenaga kerja harus membantu dan melaksanakan aturan yang ditentukan oleh organisasi.
4. Kesatuan komando. Setiap tenaga kerja menerima perintah hanya dari yang berkuasa.
5. Kesatuan arah. Beberapa kelompok aktivitas organisasi yang mempunyai tujuan yang sama dapat diperintah oleh seorang manajer menggunakan satu rencana.
6. Mengarahkan kepentingan individu untuk kepentingan umum.
7. Kepentingan setiap orang, pekerja atau kelompok pekerja tidak dapat diutamakan dari kepentingan organisasi secara keseluruhan.
8. Pemberian upah. Pekerja harus dibayar dengan upah yang jelas untuk pelayanan mereka.

9. Pemusatan. Berhubungan pada perbandingan yang mana mengurangi keterlibatan dalam pengambilan keputusan.
10. Rentang kendali. Garis wewenang dari manajemen puncak pada tingkatan di bawahnya merepresentasikan rantai skalar.
11. Tata tertib. Orang dan bahan-bahan dapat ditempatkan dalam hal yang tepat dan dalam waktu yang tepat.
12. Keadilan. Manajer dapat berbuat baik dan terbuka pada bawahannya.
13. Stabilitas pada jabatan personal, perputaran yang tinggi merupakan ketidakefisienan.
14. Inisiatif. Tenaga kerja yang menyertai untuk memulai dan membawa rencana akan menggunakan upaya pada tingkat tinggi.
15. Rasa persatuan. Kekuatan promosi tim akan tercipta dari keharmonisan dan kesalahan dalam organisasi.

Sedangkan Herbert Simon dalam Pasolong (2019:14) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu :

1. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok.
2. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti
3. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil.
4. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat.

Teori administrasi menurut WilliamL. Morrow sebagai berikut :

1. Teori Deskriptif adalah teori yang menggambarkan apa yang nyata dalam sesuatu organisasi dan memberikan postulat mengenai faktor-faktor yang mendorong orang berperilaku.

2. Teori Persepektif, adalah teori yang menggambarkan perubahan-perubahan di dalam arah kebijakan publik, dengan mengeksploitasi keahlian birokrasi. Penekanan teori ini adalah untuk melakukan pembaharuan, melakukan koreksi dan memperbaiki proses pemerintahan.
3. Teori Normatif, pada dasarnya teori mempersoalkan peranan birokrasi.
4. Apakah peranan birokrasi dipandang di dalam pengembangan kebijakan dan pembangunan politik, atautkah peranan birokrasi dimantapkan, diperluas atau dibatasi.
5. Teori Asumtif, adalah teori yang memusatkan perhatiannya pada usaha-usaha untuk memperbaiki praktik administrasi. Untuk mencapai tujuan ini, teori asumsi berusaha memahami hakikat manusiawi yang terjadi di lingkungan birokratis.
6. Teori Instrumental, adalah teori yang bermaksud untuk melakukan konseptualisasi mengenai cara-cara untuk memperbaiki teknik manajemen, sehingga dapat dibuat sasaran kebijakan secara lebih realistis.

Teori ini menekankan alat, teknik dan peluang untuk melaksanakan nilai-nilai yang telah ditentukan. Menurut Stephen P. Robbins, teori administrasi meliputi :

1. Teori Hubungan Manusia. Teori ini dirintis oleh Elton Mayo. Pengembangan Teori Mayo didasarkan pada penemuannya selama memimpin proyek. Mayo bermaksud menguji hubungan antara produktivitas dengan lingkungan fisik. Mayo menangkap bahwa norma-norma sosial, justru merupakan faktor kunci dalam perilaku kerja individual. Karenanya, rangsangan kenaikan upah tidak memacu pekerja untuk bekerja lebih produktif.
2. Teori Pengambilan Keputusan. Dalam pengambilan keputusan para pemikir menyarankan dipergunakannya statistik, model optimasi, model informasi, dan simulasi. Disamping itu dapat juga dimanfaatkan pengetahuan-pengetahuan yang berasal dari linear programming, critical path scheduling,

inventory models, site location models, serta berbagai bentuk resource allocation models.

3. Teori Perilaku. Teori ini bermaksud untuk menintegrasikan semua pengetahuan mengenai anggota organisasi, struktur dan prosesnya. Teori ini memahami pentingnya faktor perilaku manusia sebagai alat utama untuk mencapai tujuan.
4. Teori Sistem. Dalam teori ini, organisasi dipandang sebagai suatu sistem yang menampilkan karakteristiknya sebagai penerima masukan, pengolah dan penghasil.
5. Teori Kontigensi. Pada awalnya teori ini dipergunakan pada pengembangan organisasi yang dirancang secara optimal dapat mengadaptasi teknologi dan lingkungan. Teori kontigensia diangkat untuk mencari beberapa karakteristik umum yang melekat pada situasi khusus.

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (siagian, 2019:4). The lianggie (dalam pasalong, 2011:3) mendefinisikan administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Pasalong (2011:3) Administrasi adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan yang efisien, efektif, dan rasional. Selanjutnya ia menyatakan administrasi mempunyai dua dimensi yaitu dimensi karakteristik dan dimensi unsur-unsur.

Dimensi karakteristik yang melekat pada administrasi yaitu efisien, efektif dan rasional sedangkan dimensi unsur-unsur administrasi yaitu:

1. Adanya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan
2. Adanya kerjasama baik sekelompok orang atau lembaga pemerintah maupun lembaga swasta

3. Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga dalam melaksanakan tujuan yang hendak dicapai.

Pembangunan menurut Siagian (2019:4) didefinisikan sebagai rangkaian usaha mewujudkan pertumbuhan dan perubahan secara terencana dan sadar yang ditempuh oleh suatu negara bangsa menuju modernitas dalam rangkaian pembinaan bangsa (nation-building). Selanjutnya ia berpendapat paling sedikit tujuh ide pokok yang muncul dari definisi pembangunan merupakan upaya yang secara sadar ditetapkan sebagai sesuatu untuk dilaksanakan, pembangunan dilakukan secara terencana baik dalam arti jangka panjang, jangka sedang, jangka pendek, rencana pembangunan mengandung makna pertumbuhan dan perubahan, pembangunan mengarah ke modernitas, modernitas yang ingin dicapai melalui berbagai kegiatan pembangunan per definisi bersifat multi dimensional, semua hal yang disinggung di tujukan kepada usaha pembinaan bangsa.

Sebagai suatu perubahan yang terencana dan berkesinambungan, pembangunan pada hakikatnya bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas hidup manusia. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pembangunan perlu diimplementasikan kedalam berbagai program pembangunan yang dapat secara langsung menyentuh masyarakat. Pembangunan memerlukan cara atau pedoman tindakan yang terarah “bagaimana” meningkatkan kualitas hidup manusia tersebut. Suatu perangkat pedoman untuk memberikan arah terhadap pelaksanaan strategistrategi pembangunan dapat dikatakan sebuah kebijakan (Suharto, 2016:4).

Selanjutnya Todaro (dalam Suharto,2016:3) mengemukakan bahwa sedikitnya pembangunan harus memiliki tiga tujuan yang satu sama lain saling terkait yaitu:

1. Meningkatkan ketersediaan dan memperluas distribusi barang kebutuhan dasar seperti makanan, perumahan, kesehatan dan perlindungan kepada seluruh anggota masyarakat.
2. Mencapai kualitas hidup yang bukan hanya untuk meningkatkan kesejahteraan secara material, melainkan juga untuk mewujudkan kepercayaan diri dan kemandirian bangsa. Aspek ini meliputi peningkatan pendapatan, penyediaan lapangan kerja, pendidikan dan budaya serta nilai kemanusiaan.
3. Memperluas kesempatan ekonomi dan sosial bagi individu dan bangsa melalui pembebasan dari perbudakan dan ketergantungan pada orang atau bangsa lain serta pembebasan dari kebodohan dan penderitaan. Dapat dipahami bahwa proses pembangunan dapat diupayakan kearah yang positif serta lebih maju dari sebelumnya.

Dalam membangun tentunya tidak akan semudah membalikan telapak tangan. Perlu usaha-usaha secara sadar, pengorbanan dan proses yang memakan waktu serta harus dilalui dengan kerjasama semua pihak yang terlibat. Upaya-upaya sadar yang dikaitkan dengan negara untuk melakukan perbaikan dikenal dengan administrasi pembangunan. Siagian (2019:5) mendefinisikan administrasi pembangunan yaitu seluruh usaha yang dilakukan oleh suatu negara bangsa untuk bertumbuh, berkembang dan berubah secara sadar dan terencana dalam semua segi kehidupan dan penghidupan negara bangsa yang bersangkutan dalam rangka pencapaian tujuan akhirnya.

Mosto padidjaya (dalam fiffudin, 2010:51) Menyatakan bahwa administrasi pembangunan adalah ilmu dan seni tentang bagaimana pembangunan suatu sistem administrasi yang mampu menyelenggarakan berbagai fungsi pemerintahan dan pembangunan secara efektif dan efisien.

Dari pengertian administrasi pembangunan diatas dapat dipahami sangat penting untuk kemajuan suatu negara melalui usaha-usahayang dilakukan pemerintah. Administrasi pembangunan mempunyai fungsi dalam

perumusan kebijakan dan program-program pembangunan yang pelaksanaan dilakukan secara efektif untuk kesejahteraan rakyat.

Afiffudin (2020:64) fokus analisis administrasi pembangunan adalah proses pembangunan yang diselenggarakan oleh suatu bangsa dalam rangka pencapaian tujuan dan cita-cita negara atau bangsa tertentu, termasuk cara-cara ilmiah yang dipergunakan dalam pemecahan masalah, menghadapi tantangan, memanfaatkan peluang dan menyingkirkan ancaman. Disiplin ilmu administrasi pembangunan memiliki ciri-ciri yang membedakan dengan disiplin Ilmu-ilmu yang lain yaitu :

1. Orientasi administrasi pembangunan lebih mengarah kepada usaha perubahan-perubahan keadaan yang dianggap lebih baik.
2. Administrasi pembangunan melakukan perbaikan dan penyempurnaan administrasi dikaitkan dengan aspek perkembangan dibidang-bidang lain seperti ekonomi, sosial, politik dan lain-lain.

Jika dimasukkan administrasi pembangunan dalam konteks idea menurut Siagian maka dapat dipahami administrasi pembangunan adalah usaha-usaha yang dilakukan oleh desa untuk bertumbuh, berkembang dan berubah secara sadar dan terencana dalam semua segi kehidupan dan penghidupan desa yang bersangkutan dalam rangka pencapaian tujuan akhirnya.

Kegiatan pembangunan di desa dalam Jayaditana (2016:87) meliputi bidang ekonomi, sosial, fisik dan prasarana dan pemerintahan. Administrator adalah orang yang menduduki posisi puncak dalam suatu struktur. Ia merumuskan tujuan dan kebijakan yang berlaku umum dan menjadi dasar atau pedoman bagi pelaksanaan kegiatan-kegiatan operasional (Silalahi, 2021:21). Jadi administrator pembangunan dapat diartikan secara sederhana yaitu orang yang menduduki posisi puncak dalam suatu struktur yang merumuskan kebijakan yang menjadi dasar dalam kegiatan pembangunan. Sesuai dengan penelitian ini maka kedudukan dan posisi puncak yang dimaksud adalah kepala desa. Kepala desa sebagai administrator pembangunan

harus mampu mengemban amanah untuk memperbaiki keadaan desa dengan berbagai program yang sifatnya membangun.

Menurut kartono (2016:325) Administrator pembangunan bertugas melakukan rentetan usaha bersama rakyat atau masyarakat dalam iklim demokratis untuk mengadakan perbaikan dan peningkatan tata kehidupan serta sarana kehidupan, demi pencapaian kesejahteraan, kebaikan sertakeadilan merata. Administrator pembangunan dalam kaitan menjalankan tugasnya menetapkan dan melaksanakan kebijakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Suharto (2016:7) kebijakan merupakan suatu ketetapan yang memuat prinsip-prinsip untuk mengarah kancara-cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam pencapaian tujuan tertentu. Pelaksanaan kebijakan dapat berupa programprogram yang disusun. Kebijakan bersifat umum dan untuk merealisasikan kebijakan disusun berbagai program. Fungsi kebijakan disini adalah untuk memberikan rumusan mengenai berbagai pilihan tindakan dan prioritas yang diwujudkan dalam program- program pelayanan yang efektif.

2.1.3 Pelayanan Publik

Kualitas mengandung banyak definisi dan makna, tergantung pada tujuan dan penggunaannya. Menurut Warella yang dikutip oleh Abdullah (2014), pada sektor jasa kualitas lebih banyak dikaitkan sebagai pelayanan, dan didefinisikan sebagai pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan.

Menurut Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2019:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Hardiyansyah (2021:11) mendefinisikan pelayanan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung

secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain atau masyarakat.

Pendapat Wungu dan Brotoharsojo dalam oleh Abdullah (2014) menyebutkan bahwa “*Quality* (kualitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka.”

Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kemudian menurut Wijaya dalam Valdo dan Silvy (2014), mendefinisikan kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Sedangkan menurut Samad (2019:40) Kualitas pelayanan yang dirasakan telah didasarkan pada perbedaan antara nilai yang mengharapakan pelanggan dari layanan dan apa yang ia anggap kasus actual. Kualitas layanan memiliki dampak yang besar pada beberapa hal, salah satunya adalah kepuasan pelanggan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran

yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan

Definisi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (Fasochah Harnoto, 2017:5) mengemukakan, “Kualitas pelayanan sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan yaitu perbandingan terhadap keterhandalan yang dilakukan oleh konsumen”. Parasuraman et al., (Christina, 2019:27), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu”.

Kemudian definisi kualitas pelayanan menurut *Lovelock* (Fasochah Harnoto, 2013:5) mengemukakan, “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”.

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen (Firdian, dkk., 2012:52). Kemudian menurut Wijaya dalam Valdo dan Silvy (2014:656) mengemukakan “Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.”

Ariani (2019:205) “kualitas pelayanan merupakan atribut global perusahaan dan merupakan pertimbangan pelanggan terhadap keberhasilan atau superioritas perusahaan secara menyeluruh. Sedangkan pendapat lain menurut Zeithmal dan Bitner dalam Musnaini (2011:2) bahwa kualitas pelayanan adalah total pengalaman yang hanya dapat di evaluasi oleh pelanggan. Sedangkan menurut Adam & Ebert (dalam jurnal Indra Prabhata, 2017:148), menyatakan bahwa “*quality is the customer's perception*”. Artinya bahwa pelanggan menilai baik buruknya kualitas suatu produk itu berdasarkan persepsinya.

Sedangkan Ratnasari dan Aksa (2011:107), kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima/diperoleh. Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2015:115) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih 25strategic. Sedangkan menurut Parasuraman, dkk., dalam Kaihatu (2008:69) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan dasar dari pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas, dan kinerja yang dibeli oleh pelanggan.

Rambat Lupiyoadi (2013:197) berpendapat bahwa layanan pelanggan meliputi berbagai aktivitas di seluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerjasama dengan pelanggan. Selanjutnya pengertian pelayanan yang dijelaskan AKP Adya Barata dalam Nina (2013:15) dengan menggunakan istilah S.E.R.V.I.C.E yaitu sebagai berikut :

Table 2.1 Pengertian Pelayanan

S.E.R.V.I.C.E Pertama	
<i>Self Awareness</i>	Menanamkan kesadaran diri, menanamkan pelayanan dengan benar
<i>Enthusiasm</i>	Pelayanan dengan penuh gairah
<i>Reform</i>	Memperbaiki kinerja pelayanan
<i>Value</i>	Pelayanan dengan nilai tambah
<i>Impressive</i>	Penampilan menarik
<i>Care</i>	Perhatian/kepedulian optimal
<i>Evaluation</i>	Mengevaluasi layanan
S.E.R.V.I.C.E Ke-dua	
<i>Self Esteem</i>	Nilai pada diri sendiri
<i>Exceed Expectation</i>	Melampaui harapan pelanggan
<i>Recover</i>	Merebut kembali
<i>Vision</i>	Visi
<i>Improve</i>	Peningkatan
<i>Care</i>	Perhatian
<i>Empower</i>	Pemberdayaan
S.E.R.V.I.C.E Ke-tiga	
<i>Self awareness & Self Esteem</i>	Kesadaran dalam tugas dan menjaga martabat diri dan pelanggan
<i>Empathy & Enthusiasm</i>	Empati & Gairah
<i>Reform</i>	Memperbaiki pelayanan
<i>Vision & Victory</i>	Visi dan kemenangan semua pihak
<i>Initiative & Impressive</i>	Inisiatif & Mengesankan
<i>Care & Cooperativeness</i>	Perhatian dan kerjasama yang baik
<i>Empowerment & Evaluation</i>	Pemberdayaan diri & Evaluasi

Sumber : AKP Adya Barata (Nina, dalam jurnal Desan Henriawan)

Menurut Berry dan Zenthaml (Lupiyoadi, dalam Jurnal Susan Kapo, 2016:576) berpendapat bahwa “Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman”. *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Berbicara mengenai kualitas pelayanan sekarang ini nasabah semakin pintar, mereka sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para nasabah.

Agus Dwiyanto (2015:182) menyebutkan beberapa karakteristik yang dapat digunakan untuk mendefinisikan apa yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik secara lebih terperinci, yaitu sebagai berikut:

1. Dalam kegiatan penyediaan barang dan jasa dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik dicirikan oleh adanya pertimbangan untuk mencapai pertimbangan yang lebih besar dibanding dengan upaya untuk mewujudkan tujuan ekonomis. Jika pelayanan yang diberikan oleh swasta pada umumnya lebih banyak didasarkan pada pertimbangan ekonomi (memperoleh keuntungan), maka penyedia pelayanan publik yang dilakukan pemerintah tidak didasarkan untuk memperoleh keuntungan semata melainkan lebih banyak didasarkan pada pertimbangan untuk mewujudkan keadilan sosial (*social justice*) bagi masyarakat;
2. Pelayanan publik juga dicirikan oleh adanya asumsi bahwa pengguna layanan lebih dilihat posisinya sebagai warga negara daripada hanya dilihat sebagai pengguna layanan semata. Hubungan antara pemerintah dengan warga negara yang dilayani memiliki landasan fundamental yang ditandai oleh adanya komitmen bersama antara pihak yang memerintah dan pihak yang diperintah untuk membangun suatu negara. Salah satu hal penting yang menjadi indikator untuk mengukur keberhasilan pelayanan publik adalah *equality*

(persamaan). Ini berarti setiap warga negara harus mempunyai akses yang sama untuk memperoleh pelayanan publik yang mereka butuhkan;

3. Pelayanan publik dicirikan oleh karakter pengguna pelayanan (*customers*) yang kompleks dan multidimensional. Multidimensional tersebut tercermin dari level pemanfaat layanan yang bisa bersifat individu, keluarga maupun komunitas.

Jadi berdasarkan beberapa pendapat pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

a. Asas-asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- 1) **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) **Kesamaan hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;

- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- 7) Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas - asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni:

- a. Asas kepentingan umum;
- b. Asas kepastian hukum;
- c. Asas kesamaan hak;
- d. Asas keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Asas keprofesionalan;
- f. Asas partisipatif;
- g. Asas persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- h. Asas keterbukaan;
- i. Asas akuntabilitas;
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Asas ketepatan waktu;
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

b. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2020:88) ada beberapa faktor dominan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya:

- 1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa

Setiap perusahaan jasa berupaya memberikan kualitas pelayanan jasa yang terbaik kepada para pelanggannya, perlu melakukan riset untuk mengidentifikasi jasa dominan yang paling penting bagi pasar sasaran terhadap perusahaan serta berdasarkan determinan tersebut, sehingga diketahui posisi relatif perusahaan di mata pelanggan

dibandingkan dengan para pesaing agar dapat memfokuskan peningkatan kualitasnya pada aspek dominan tersebut.

2) Mengelola harapan pelanggan

Tidak jarang suatu perusahaan berusaha lebih-lebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan agar mereka terpicu. Hal seperti ini dapat menjadi *boomerang* bagi perusahaan karena semakin banyak janji yang diberikan maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan.

3) Mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa

Mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu, jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan seperti barang, maka pelanggan cenderung untuk memperhatikan faktor *tangible* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Dari sudut pandang perusahaan jasa, bukti langsung meliputi segala sesuatu yang dipandang konsumen sebagai indikator seperti apa jasa yang diberikan (*preservice expectation*) dan seperti apa saja yang telah diterima (*postservice evaluation*).

4) Mendidik konsumen tentang jasa

Membantu pelanggan dalam memahami merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka menyampaikan kualitas jasa. Pelanggan yang terdidik akan dapat mengambil keputusan yang lebih baik sehingga kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi. Upaya mendidik konsumen ini dapat dilakukan dalam bentuk melakukan pelayanan sendiri, membantu pelanggan kepada menggunakan sesuatu jasa, bagaimana menggunakan jasa, dan menjelaskan kepada

pelanggan alasan-alasan yang mendasari kebijaksanaan yang bisa mengecewakan mereka.

5) Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas. Agar dapat menciptakan budaya kualitas yang baik maka dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi.

c. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran kepuasan konsumen, yaitu ditentukan oleh variabel harapan dan kinerja yang dirasakan. Untuk dapat mengelola jasa atau produk dengan baik dan berkualitas, maka perusahaan harus mengenal dan memperhatikan lima kesenjangan yang berkaitan dengan sebab kegagalan perusahaan. Tjiptono (2011:80) mengemukakan lima gap tersebut sebagai berikut :

- 1) Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan para konsumen secara cepat. Terjadinya kesenjangan ini umumnya disebabkan karena kurang efektifnya komunikasi antara bawahan dengan atasan, kurangnya riset pemasaran dan tidak dimanfaatkannya riset pemasaran, serta terlalu banyak tingkat manajemen.
- 2) Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa atau produk. Manajemen mampu merasakan secara tepat apa yang diinginkan oleh para konsumen, tetapi pihak manajemen tersebut tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu.
- 3) Gap antara spesifikasi kualitas jasa atau produk dan cara penyampainnya. Karyawan perusahaan kurang dilatih atau bekerja

melampaui batas dan tidak dapat atau tidak mau memenuhi standar atau mereka dihadapkan pada standar-standar yang bertentangan.

- 4) Gap antara penyampaian jasa atau produk dan komunikasi eksternal. Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang dibuat oleh wakil dan iklan perusahaan. Kesenjangan ini sering terjadi karena tidak memadainya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan.
- 5) Gap antara jasa atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi bila konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa atau produk tersebut.

d. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Parasuraman (dalam Kotler, 2019:122), kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima indikator dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dalam hal ini berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik atau jasa, meliputi:

- a) Fasilitas yang menarik.
- b) Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.
- c) Kelengkapan peralatan.
- d) Penampilan karyawan.

2. Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak pertama kalinya, meliputi:

- a) Memberikan pelayanan sesuai janji.
- b) Tanggung jawab pelayanan kepada konsumen akan masalah pelayanan.
- c) Memberikan pelayanan tepat waktu.
- d) Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, meliputi:

- a) Memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.
- b) Kerelaan untuk membantu dan menolong konsumen.
- c) Penanganan keluhan pelanggan.
- d) Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan konsumen.

4. Jaminan (*assurance*)

Yaitu kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan berupa kompetensi (keterampilan dan pengetahuan yang berhubungan dengan perusahaan); kesopanan (sikap sopan santun, perhatian dan keramahan yang dimiliki oleh para *contact person*); kredibilitas (sifat jujur dan dapat dipercaya yang mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan dan karakteristik pribadi), meliputi:

- a) Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan.
- b) Karyawan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen.

- c) Kemampuan karyawan untuk membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa perusahaan.

5. Empati (*empathy*)

Yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan, meliputi:

- a) Kemudahan kepada konsumen untuk menghubungi perusahaan.
- b) Memberikan perhatian individu kepada konsumen.
- c) Karyawan yang mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen serta selalu mendengarkan saran dan keluhan dari pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: bukti langsung, perhatian pribadi dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan dan jaminan unggul dari pesaing (Hutasoit dalam jurnal Ikka Andini Lantuka, 2017:1893). Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa (*SERVQUAL*) yaitu sebagai berikut:

- a) *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua

pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

- c) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d) *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- e) *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Gasperz (dalam jurnal Nengah Ardane et.al., 2017:18-19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan adalah dengan realibilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
3. Kesopanan dan keramah-tamahan dalam memberikan pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang

berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.

4. Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
5. Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.
7. Variasi model pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan serta features dari pelayanan.
8. Pelayanan pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan adalah berkaitan dengan jangkuan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parkir dan sebagainya.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

e. Sifat yang Dimiliki Kualitas Pelayanan

Menurut Buchari (dalam jurnal Desan Henriawan, 2015:74-75) Henriawan wajib seorang penjual memiliki sifatsifat yang bisa menyesuaikan dirinya dengan lingkungan manusia di sekitarnya. Sifat yang perlu dimiliki yaitu sebagai berikut:

1. Pandai bergaul

Seorang pelayan toko mudah bergaul dengan rekan kerja di tempatnya dan dengan para pelanggan perusahaannya.

2. Lancar berbicara

Berbicara dengan baik dan benar, menggunakan tempo bicara yang sedang, dan mudah dipahami dan di dengar orang lain.

3. Sopan santun

Memiliki sopan santun yang baik.

4. Bijaksana

Bijak membagi pekerjaan dengan karyawan lain dan bijaksana dalam menangani kebutuhan pelanggan toko.

5. Halus budi pekerti

Memiliki tutur kata yang baik dan budi pekerti yang baik.

6. Toleran

Memiliki toleransi dalam bekerja dengan karyawan toko lainnya.

7. Simpati

Mempunyai sikap saling menghormati antar karyawan dan kepada pelanggan perusahaan.

8. Sikap mau bekerja

Para karyawan memiliki kesadaran untuk bekerja dengan baik dan benar tanpa diawasi oleh atasan.

9. Tenang dan tabah

Melakukan pekerjaan dan pelayanan kepada pelanggan dengan tenang tidak tergesa-gesa dan sabar dalam menghadapi rintangan dalam bekerja.

f. Faktor-faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Buruk

Menurut Gronroos dalam Tjiptono (2011:175) ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk, diantaranya adalah:

1) Produk dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik jasa yang paling penting adalah *inseparability*, yang artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan sehingga dalam memberikan jasa dibutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan/konsumen. Akibatnya timbul masalah-masalah sehubungan dengan adanya interaksi antara

produsen dan konsumen jasa, yang disebabkan karena tidak terampil dalam melayani pelanggan, penampilan yang tidak sopan, kurang ramah, cemberut, dan lain-lain.

2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi.

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas jasa yang dihasilkan. Faktor yang dapat mempengaruhi antara lain : upah rendah, pelatihan yang kurang memadai bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi.

3) Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai.

4) Kesenjangan komunikasi

a) Perusahaan memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak dapat dipenuhi.

b) Perusahaan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada pelanggan, misalnya berkaitan dengan prosedur atau aturan.

5) Memperlakukan pelanggan dengan cara yang sama

Para pelanggan adalah manusia yang bersifat unik karena mereka memiliki perasaan dan emosi.

6) Perluasan dan pengembangan pelayanan secara berlebihan.

7) Visi bisnis jangka pendek.

2.1.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu

PTSP Provinsi DKI Jakarta dibawah naungan sebuah badan, yaitu Badan PTSP Provinsi DKI Jakarta. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan PTSP. PTSP memiliki tugas untuk melayani perizinan dan non perizinan dengan sistem satu pintu. sasaran Penyelenggaraan PTSP adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau dan meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Sistem pelayanan terpadu satu pintu dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk

menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan sistem pelayanan terpadu dalam Pasal 14 Ayat (1) sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik. Melalui PTSP pelayanan perizinan dan non perizinan dilakukan dengan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan yang dipusatkan pada satu tempat. PTSP mempunyai ciri adanya lembaga khusus yang memiliki kewenangan tertentu untuk memberikan pelayanan, baik itu pelayanan perizinan dan nonperizinan yang mekanisme pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan hingga dengan tahap terbit dokumen dilaksanakan pada satu tempat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat (10) menjelaskan bahwa perizinan adalah pemberian legalitas dalam bentuk izin kepada orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Pada Pasal 1 Ayat (12) izin adalah dokumen yang diterbitkan berdasarkan Perda dan/atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Pasal 1 Ayat (11) menjelaskan bahwa non perizinan adalah pemberian rekomendasi atau dokumen lainnya kepada perseorangan atau badan hukum. Pasal 1 Ayat (13) dijelaskan bahwa non izin adalah dokumen yang diterbitkan berdasarkan Perda dan/atau peraturan lainnya yang menyatakan sah atau

diperbolehkannya orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

Adapun ciri-ciri PTSP menurut Rusli dalam Setyowati (2016:65) adalah:

- a. Wewenang proses dan penandatanganan surat izin berada di satu pihak, yaitu instansi pelayanan, namun khusus untuk pelayanan administrasi kependudukan, berdasarkan peraturan internasional, walaupun dilakukan di PTSP penandatanganannya tetap dilakukan oleh lembaga pencatatan sipil;
- b. Koordinasi (dalam hal pelayanan dan proses perizinan) lebih mudah dan dilakukan oleh Kepala PTSP. Kepala PTSP juga berperan sebagai Ketua Tim Tinjauan Lapangan (SKPD teknis lainnya sebagai anggota tim) untuk proses pemberian izin-izin tertentu;
- c. Mekanisme dan prosedur akan lebih mudah disederhanakan karena keputusan berada di tangan Kepala PTSP;
- d. Pengawasan menjadi tanggung jawab bersama antara lembaga PTSP dan SKPD teknis;
- e. SPM relatif akan mudah dilakukan karena kewenangan mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan pelayanan berada di tangan satu pihak;
- f. Lokasi pelayanan berada di satu tempat (terpusat) tetapi terdapat kemungkinan luas untuk melakukan inovasi dan terobosan pelayanan sesuai dengan kondisi daerah masing-masing, misalnya membuka

cabang di berbagai lokasi, mobil keliling untuk menjemput berkas-berkas di berbagai kecamatan dan kelurahan;

- g. Lembaga pelayanan sebaiknya berbentuk kantor atau dinas yang ber-eselon II, sehingga tidak terjadi keseganan pimpinannya untuk mengkoordinasikan SKPD lainnya yang ber-eselon.

Sementara itu, menurut Bent dalam Setyowati (2017:66) ada tiga jenis model *one stop service* atau *one stop government*. Berdasarkan tujuannya dapat dibedakan menjadi tiga model sebagai berikut:

a. Model *First-Stop*

Model pelayanan ini berisi pelayanan informasi yang memandu masyarakat untuk mengetahui jenis-jenis pelayanan publik yang dibutuhkannya.

b. Model *Convenience Store*

Berbagai jenis transaksi layanan dilokasikan pada satu kantor atau mungkin pada satu situs internet. Model pelayanan ini, akan memuaskan kebutuhan semua masyarakat. Model pelayanan seperti ini biasanya dilakukan di tingkat pemerintah lokal yang telah desentralisasi dan terintegrasi yang dapat menggunakan metode pelayanan ini adalah pelayanan administratif yang tidak terlalu kompleks serta tidak membutuhkan pengetahuan dan waktu yang banyak.

c. Model *True One-Stop*

Model pelayanan ini mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dan melibatkan berbagai kewenangan. Model pelayanan ini digunakan untuk jenis-jenis pelayanan yang cukup kompleks.

Sedangkan berdasarkan media yang digunakan untuk memberikan pelayanannya, model *one-stop service* memiliki beberapa alternatif menurut Kubicek dan Hagen dalam Setyowati (2016:66), yaitu sebagai berikut:

- a. Lokasi fisik kantor, yaitu dengan menyediakan satu bangunan perkantoran atau lembaga dimana masyarakat memperoleh pelayanan

langsung secara tatap muka, yang didukung oleh adanya bagian *front-line* dan bagian *back office*;

- b. Internet atau *website*, yaitu pelaksanaan transaksi pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yakni melalui media internet atau *website*. Situs pelayanan publik ini dapat diakses oleh masyarakat dari rumah, kantor ataupun tempat umum;
- c. Kios-kios pelayanan (*one-stop* kios), yaitu media pelayanan mandiri berupa kios-kios dimana masyarakat atau pelanggan dapat memperoleh pelayanan publik secara otomatis termasuk melakukan transaksi pembayaran. Model pelayanan ini juga mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dari berbagai institusi pemerintah yang dapat dibangun di berbagai lokasi sehingga memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya;
- d. Pusat informasi (*call center*), yakni aplikasi atau penggunaan telepon untuk menyampaikan informasi tentang pelayanan publik atau bahkan juga transaksi.

Sistem PTSP pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dalam bentuk :

- a. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan;
- b. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan;
- c. Menyederhanakan persyaratan, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Pelayanan perizinan dengan sistem PTSP (*one stop service*) membuat proses perizinan dan non perizinan menjadi lebih cepat berbasis *online*. Harapan yang ingin dicapai ialah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar kepada

para usaha mikro, menengah dan besar. Bentuk pelayanan terpadu ini bisa berbentuk Kantor, Dinas ataupun Badan.

Sejak 3 Januari 2017, Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Provinsi DKI Jakarta secara resmi berubah nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta. Perubahan nama tersebut sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta. DPMPTSP akan difokuskan terhadap pengendalian berbagai perizinan dan non perizinan secara langsung, sehingga proses perizinan tidak berbelit-belit.

Dalam perubahan tersebut, terjadi deregulasi peraturan yaitu dilakukan *check and re-check* terkait peraturan guna menghindari tumpang tindih dengan penghapusan peraturan yang tidak diperlukan. Dengan nama baru ini, DPMPTSP akan meningkatkan berbagai layanan perizinan dan non perizinan dan mengembangkan infrastruktur berbasis IT maupun tata kelola ruang sehingga lebih menarik. Meningkatnya kebutuhan publik akan pelayanan administrasi menuntut organisasi birokrasi pemerintahan untuk memberikan solusi dan kemudahan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan hak sipilnya sebagai warga negara dalam memperoleh pelayanan publik yang prima.

Perubahan nama DPMPTSP membuat Pemprov DKI Jakarta mengurangi jumlah perizinan dan non perizinan guna mendongkrak peringkat kemudahan untuk melakukan usaha atau *Ease of Doing Business* (EODB) di Indonesia. Selain itu, mewujudkan Provinsi DKI Jakarta sebagai salah satu Provinsi tujuan bagi para investor untuk berinvestasi dengan menjadi pusat pelayanan yang terpercaya dan unggul dalam pelayanan perizinan dan non perizinan serta kemudahan akses untuk berbisnis. DPMPTSP mengedepankan pelaksanaan administrasi publik dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan yang lebih mudah untuk seluruh masyarakat DKI

Jakarta dan para investor asing untuk mengurus perizinan untuk berbisnis di Provinsi DKI Jakarta.

Tujuan penyelenggaraan PTSP di DKI Jakarta adalah:

- a. Meningkatkan kualitas layanan publik dalam hal perizinan dan non perizinan;
- b. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan perizinan dan non perizinan; dan
- c. Meningkatkan kepastian pelayanan perizinan dan non perizinan.

PTSP memiliki visi, yaitu solusi perizinan bagi warga Jakarta. Adapun misi dari PTSP ialah sebagai berikut:

- a. Melakukan pembinaan dan pengembangan aparatur PTSP sesuai kompetensi
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan secara profesional;
- c. Mengedepankan pemanfaatan sistem informasi untuk mempercepat pelayanan
- d. Mengelola pengaduan masyarakat dengan berbasis *quick response*; dan
- e. Menyediakan sarana dan prasarana kerja yang memadai dan handal.

Strategi pelayanan yang diberikan oleh PTSP ialah ketepatan waktu dalam penyelesaian izin, tidak ada pengaduan masyarakat, tingkat kepuasan

masyarakat 100%. Adapun Motto dari PTSP ialah S.E.T.I.A berikut penjabarannya :

- a. S (Solusi);
- b. E (Empati);
- c. T (Tegas);
- d. I (Inovasi); dan
- e. A (Andal).

Inovasi layanan yang disediakan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

- a. Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB), yaitu menjemput berkas dan mengantarkan izin pada lima wilayah kota;
- b. *Call Center* Tanya PTSP 1500164, yaitu layanan informasi dan konsultasi melalui saluran telepon dan *video call*;
- c. 318 *Service Point*, tersebar di Kota/Kabupaten, Kecamatan, dan Kelurahan;
- d. Mall Pelayanan Publik, yaitu perluasan fungsi PTSP dengan mengintegrasikan pelayanan dari Kementerian, Lembaga Negara, BUMN, Pemerintah Daerah, BUMD, dan Swasta lainnya dalam satu tempat di Provinsi DKI Jakarta
- e. *One Day Service*, yaitu memproses perizinan dan non perizinan tertentu hanya dalam waktu 1 hari kerja atau sekitar 8-12 jam kerja;
- f. Perizinan untuk dilayani sesuai dengan waktu yang telah ditentukan;
- g. *Drive Thru*, yaitu pelayanan non perizinan tertentu yang dapat diselesaikan dalam beberapa jam yakni meminta tanda tangan Camat untuk suatu keperluan; dan

Selain itu, di seluruh PTSP DKI Jakarta juga memiliki prioritas yaitu sebagai berikut:

- a. *Zero delay*, yaitu PTSP berusaha untuk selalu tepat waktu dalam menyelesaikan perizinan non perizinan sehingga berkas yang masuk tidak terjadi penundaan atau penumpukan berkas;

- b. Zero complaint*, yaitu PTSP berusaha semaksimal mungkin agar tidak ada keluhan dari masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan;
- c. 100% excellent service*, yaitu PTSP berusaha meningkatkan pelayanan agar dapat menghasilkan pelayanan yang baik terhadap masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Table 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Dimas Ramadhana Prasetya, Tjahjanulin Domai, Lely Indah Mindarti (2013)	Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian mengatakan bahwa berfungsi untuk melihat sejauh mana pengaduan yang diadakan dan yang sudah ditangani atau belum.	Persamaan terletak pada variabel analisis pengelolaan pengaduan dan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Terdapat perbedaan lokus penelitian
2	Budi Harsono (2019)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat	Penelitian ini dengan metode pendekatan kualitatif	Hasil kesimpulan penelitian mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan perizinan, yang mengalami kemajuan sejak diresmikannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan untuk meningkatkan pelayanan pengurusan dokumen serta berizinan usaha.	Persamaan terletak pada fokus penelitian yang membahas mengenai pelayanan publik	Terdapat perbedaan pada metode penelitian yang digunakan

3	Imam Suchyo, Bainah Qodri (2022)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo	Metode penelitian ini dengan pendekatan deskriptif kualitatif	Hasil penelitian mengatakan bahwa Indikator Menganalisis Kepuasan Pelanggan (<i>Lost Customer Analysis</i>) sudah efektif. Dilihat dari kapasitas waktu pelayanan yang diberikan Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo yang sudah sesuai <i>Standart Operational Producer (SOP)</i> yang berlaku.	Persamaan terletak pada variabel analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Terdapat perbedaan dalam fokus penelitian mengenai analisis kepuasan masyarakat
4	Jumhariani, Gunawan Bata Iyas, Abdul Razak Munir (2018)	Persepsi Kualitas Jasa Layanan Perizinan Terhadap Inovasi Pada DPMPTSP Kabupaten Bantaeng	Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden memberikan persepsi positif terhadap inovasi. Kesimpulan dari penelitian mengatakan bahwa kepuasan pengguna jasa terhadap inovasi layanan pada DPMPTSP yang diwakili dengan 5 variabel.	Persamaan terletak pada variabel persepsi kualitas jasa layanan perizinan dan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Terdapat perbedaan pada fokus yang diteliti yaitu kualitas jasa layanan perizinan

5	Andri Irawan (2018)	Transparasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian mengatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke belum cukup transparan	Persamaan terletak pada lembaga yang diteliti	Terdapat perbedaan fokus penelitian yaitu transparasi pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP)
---	------------------------	--	---	--	--	---

2.1. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti yang akan dibuktikan kebenarannya. Hipotesis merupakan hasil dari refleksi peneliti berdasarkan landasan teori yang peneliti gunakan sebagai argumentasi. Dengan demikian, hipotesis menggambarkan peneliti tentang jawaban dari masalah yang akan diteliti.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diperoleh dari observasi peneliti dan pengumpulan data di lapangan, serta berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka peneliti memprediksikan hipotesis Kualitas Pelayanan *One Day*

Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bintaro Jakarta Selatan Jakarta Selatan sebagai berikut:

$H_0 : \mu < 65\%$

Hipotesis Nol : Kualitas Pelayanan *One Day Service* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Bintaro Jakarta Selatan Jakarta Selatan kurang dari 65%

$H_a : \mu \geq 65\%$

Hipotesis Alternatif : Kualitas Pelayanan *One Day Service* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bintaro Jakarta Selatan Jakarta Selatan lebih dari atau sama dengan 65%