

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan menyajikan hasil data penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, relevan yang penulis maksud bukan berarti sama dengan yang akan diteliti. Tetapi masih dalam lingkup yang sama, dengan demikian. Diharapkan penyajian penelitian terdahulu ini menjadi salah satu bukti keorisinalitasan penelitian. Beberapa kajian terdahulu yang dikemukakan oleh peneliti sebagai berikut:

- 2.1.1 Penelitian pertama, Jurnal Administrasi Publik & Bisnis, Volume 1 Nomor 1 (2019) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik”. Penulis Dila Erlianti. E-ISSN: 2656, P-ISSN: 2541-0989. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai. Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) sebagai pelayanan masyarakat dituntut untuk selalu pro aktif serta bertanggung jawan memberikan pelayanan kepada masyarakat, penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif dengan menggunakan teori Parasuraman et al (dalam Tjtono 2003) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang mencakup. 1) *Reliability* (Keandalan), 2) *Resposiveness* (daya tanggap), 3) *Emphaty* (empati), 4) *Tangibles* (bukti fisik), 5) *Assurance* (jaminan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Kualitas Pelayanan Publik perizinan mendirikan bangunan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai diukur dari indikator *tangibles*, *reliability*, *emphaty*. Dari tiga indikator kualitas pelayanan menunjukkan katagori baik, namun tingkat presentase (%) dari 3 indikator menunjukkan angka yang berbeda. Indikator kualitas pelayanan yang besar presentasinya adalah indikator *tangibles* (77,5%) dan *emphaty* (78,94%) atau melebihi rata-rata keseluruhan kualitas pelayanan. Sedangkan presentase indikator yang paling kecil adalah *reliability* (72,88%).

2.1.2 Penelitian kedua, Jurnal Governance, volume 1, Nomor 1 (2021) dengan judul “Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala”. Penulis Reseal Akay, Johannis E Kaawoan, Fanley N Pangemanan. ISSN: 2088-2815. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tikala, instansi pemerintah daerah seperti Kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati/Walikota di lingkup Kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini berfokus pada aspek-aspek kedisiplinan yang berdasarkan konsep Soedjono, (2007:72) adalah 1) ketepatan waktu, 2) Kesetiaan/patuh pada peraturan yang ada, 3) Penggunaan perlengkapan atau peralatan kantor, 4) Kehadiran. Hasil penelitian ini menggambarkan kedisiplinan pegawai di Kantor Kecamatan Tikala Kota Manado sebagai berikut: 1) ketepatan waktu, ketepatan waktu pegawai dalam hal masuk dan pulang kerja masih kurang optimal. Hal ini dapat dilihat masih banyaknya pegawai terlambat datang dan tidak mengikuti apel pagi dengan berbagai alasan diantaranya terkena macet, urusan mendadak, bangun kesiangan dan mengurus urusan keluarga sebelum berkerja. Begitu juga dengan pelanggaran jam pulang kerja yang telah ditentukan. Mengenai ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan para pegawai sudah cukup baik, namun pegawai belum memahami sepenuhnya mengenai tugas pokok dan fungsi mereka, terlebih dimasa pandemi antara bekerja di rumah dan kantor secara bergilir. Sehingga menyebabkan pelayanan publik menjadi terlambat. 2) Kesetiaan/patuh pada peraturan yang ada, masih banyak pegawai yang tidak mengetahui penerapan aturan kedisiplinan yaitu PP No 53 Tahun 2010.

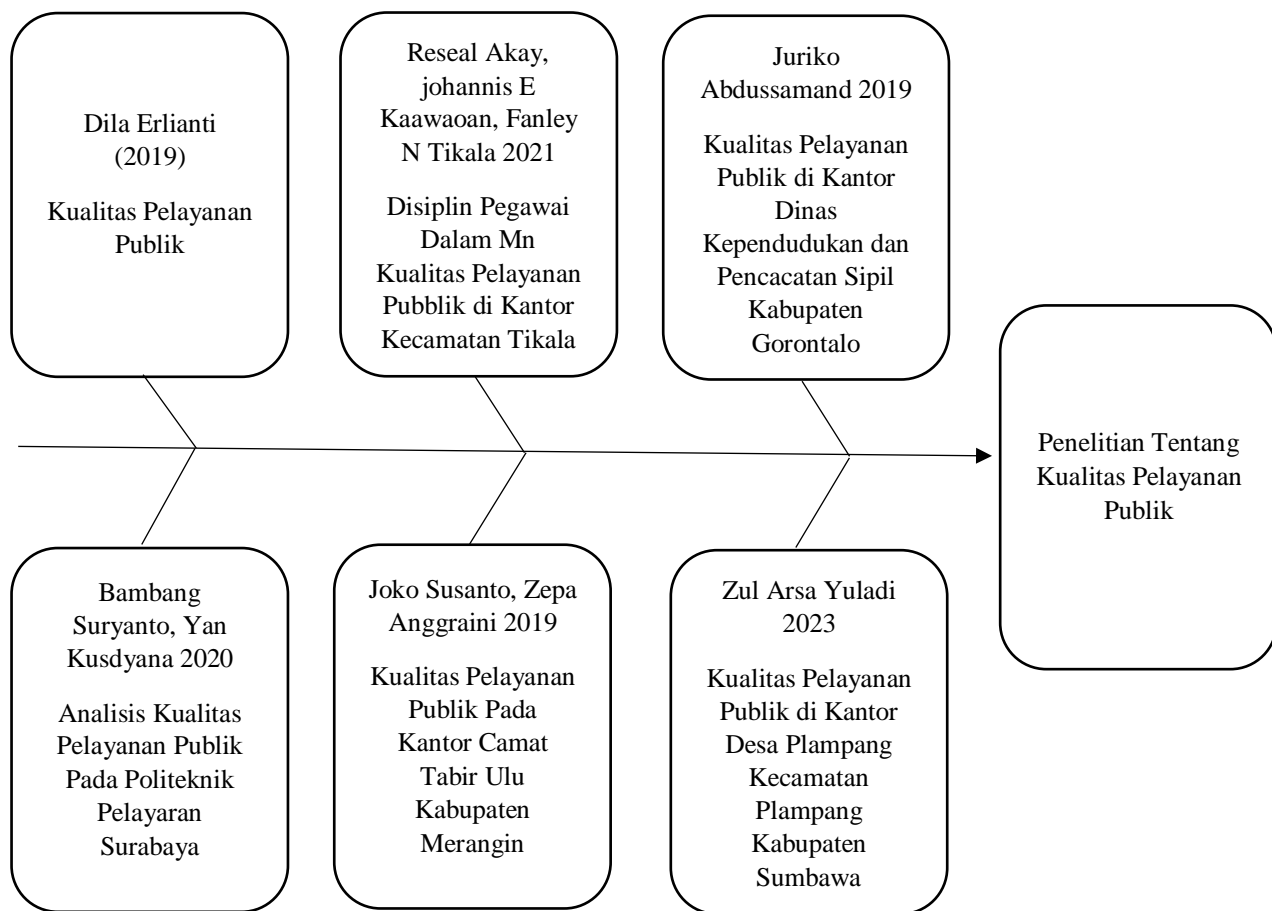
Pegawai juga masih banyak melanggar aturan jam kerja dengan melakukan kegiatan lain diluar pekerjaan serta tidak adanya sanksi tegas terhadap pegawai yang melanggar aturan, menjadi hal yang semakin mengurangi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tikala Kota Manado. 3) penggunaan perlengkapan atau peralatan kantor, pegawai kurang menguasai komputer/laptop dikarenakan faktor usia. Namun pegawai selalu bertanggung jawab terhadap barang yang mereka gunakan dengan merapikan kembali peralatan yang mereka gunakan. 4) Kehadiran, kehadiran pegawai sudah cukup baik. Namun mengenai absensi manual masih banyaknya pegawai yang melakukan kecurangan, seperti menanda tangani kembali absen yang tidak diisi. Karena tidak berkerja terlebih lagi dimasa pandemi *covid19*, penggunaan absensi manual menjadi pilihan untuk diterapkan untuk mengurangi proses penulisan yang semakin masif lagi.

2.1.3 Penelitian Ketiga, Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik. Volume 6 nomor 2 Desember 2019 dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo”. Penulis Juriko Abdussamand, ISSN; 2088-1894. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara deskriptif mengenai Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian diskriptif. Hasil penelitian menunjukkan ada dalam beberapa hal yang menyebabkan pelayanan yang masih kurang baik dari sisi profesionalisme aparatur dan ketepatan waktu dalam kerja. Kesemua hal ini perlu diperbaiki dengan memperhatikan sisi kualifikasi aparatur dalam memberikan pelayanan, baik dalam hal *Reliability* (Kehandalan), *Responsivenees* (Daya Tanggap), dan *Assurance* (Jaminan). Faktor-faktor pendukung seperti Motivasi kerja dan Kerja sama, faktor-faktor penghambat seperti sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana.

2.1.4 Penelitian keempat, Jurnal Baruna Horizon, Volume 3 Nomor 2 Desember 2020 dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya”. Penulis Bambang Suryanto, Yan Kusdiyan. P-ISSN: 2621-8399, E-ISSN: 2721-3129. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yaitu: 1) dimensi Tangible (bukti fisik), yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya dilaksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan. 2) dimensi reability (kehandalan), yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, seluruh pegawai dapat menggunakan alat bantu pelayanan yang dibutuhkan. Hal ini terbukti karena pegawai dapat menggunakan alat bantu yang disediakan. 3) dimensi Responsiveness (ketanggapan), yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu, dan merespon semua keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak adanya keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi resposiveness. 4) dimensi assurance (jaminan), yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidaknya adanya keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dimensi assurance. 5) dimensi empathy (empati), yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan seluruh pegawai sangat ramah dalam melayani pengguna layanan.

2.1.5 Penelitian kelima, Jurnal Administrasi Negara Volume 25 Nomor 2 Agustus Tahun 2019 dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin”. Penulis Joko Susanto, Zepa Anggraini. P-ISSN: 1410-8199, E-ISSN: 2615-3424. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Tabir Ulu belum terlaksana dengan baik secara keseluruhan dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Berwujud, ruang tunggu yang belum dilengkapi dengan pendingin ruangan seperti AC. Sehingga masyarakat belum merasa nyaman diruang tunggu. Kehandalan, kecepatan pegawai dalam pengurusan administrasi sudah tergolong baik. Terlihat dari kemampuan dan keahlian dalam menggunakan teknologi yang ada di kantor sebagai alat bantu dalam proses melayani masyarakat. Ketanggapan, dalam melayani masyarakat belum dapat dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat. Karena petugas dalam melakukan pelayanan belum sesuai dengan waktu yang tepat dan masih ada beberapa keluhan masyarakat yang belum dapat direspon dengan cepat. Jaminan, masih ditemukan pelayanan yang belum terjamin selesai dengan waktu yang telah ditentukan. Empati, masih ditemukan perlakuan istimewa kepada masyarakat yang ada hubungan kerabatnya.

**Gambar, 2.1**  
*Diagram Fish Bone*



Penelitian-penelitian tersebut tentu memiliki beberapa perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang sedang dilakukan sebagai berikut:

Dari sisi teori yang digunakan dalam mengukur sebuah kualitas pelayanan publik dari lima (5) penelitian terdahulu adalah. Penelitian pertama dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik” menggunakan teori menurut Parasuraman et al, selanjutnya penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo”, “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin”,

“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya” menggunakan teori menurut Zeithaml dkk. Sedangkan penelitian yang berjudul “Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala” menggunakan teori menurut Soedjono, (2007:72)

Dari sisi metode yang digunakan, pada penelitian, pada penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik” menggunakan dua metode yaitu, kuantitatif dan kualitatif. Sedangkan 4 penelitian lainnya menggunakan metode kualitatif,

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan, pertama dari segi teori dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Zeithaml dkk, dari segi metode dalam penelitian menggunakan metode kualitatif dan perbedaan lokasi penelitian

## **2.2 Kajian Teori**

### **2.2.1 Konsep Pelayanan Publik**

#### **2.2.1.1 Pengertian pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercemin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Sinambela (2011) mengemukakan bahwa Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ratminto dan Atik (2003) “Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan

kepekaan dan hubungan profesional agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan, setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang dan jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, ditumpuk, atau digunakan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan sehingga dapat dirasakan oleh penerima layanan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

#### 2.2.1.2 Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, masyarakat, negara. Istilah publik menurut Inu Kencana dalam (Sinambela, 2011:5) mendefinisikan publik adalah "sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki".

Selanjutnya pengertian publik menurut Oemi Abdurrahman (2001) adalah "Sekelompok orang yang menaruh perhatian pada suatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan sama. Publik dapat merupakan kelompok kecil, terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit, juga dapat merupakan sekelompok besar. Biasanya individu-individu yang termasuk ke dalam kelompok itu mempunyai solidaritas terhadap kelompoknya, walaupun tidak terikat oleh struktur yang nyata, tidak berada pada suatu tempat atau ruang atau tidak mempunyai hubungan langsung".

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan. Bahwa publik merupakan sekelompok orang yang mempunyai kepentingan yang sama



dan harapan yang sama dimana kepentingan tersebut berhubungan dengan kepentingan banyak orang.

#### 2.2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya ialah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan.

Pelayanan umum adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh sekelompok, seseorang atau birokrasi dalam rangka memberikan bantuan kepada masyarakat semata-mata untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Mukaron dan Laksana, (2016:22) mengatakan bahwa : “Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik diatas maka dapat menarik kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan kebutuhan pemerintah.

#### 2.2.1.4 Jenis Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan dalam dua katagori, pemerintah sebagai penyelenggara layanan juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarkatnya. Mengingat kebutuhan dan masalah masyarakat juga berbeda, organisasi publik hendaknya memperhatikan kriteri-kriteri pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang telah diubah dengan Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2003 yang terdapat pengelompokkan pelayanan umum ke dalam tiga bagian yaitu, Kelompok Pelayanan Administrasi, Kelompo

Pelayanan Barang, dan Kelompok Pelayanan Jasa. Bentuk pelayanan publik diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu:

- a) Pelayanan Barang, ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk atau produk barang yang dapat dipergunakan oleh publik seperti tenaga listrik, air bersih, e-KTP, dan lain-lain.
- b) Pelayanan Jasa, ialah pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public seperti pemeliharaan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.
- c) Pelayanan Administrasi, merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik seperti akta kelahiran, indentitas kewarganegaraan, dan sebagainya.

Berdasarkan Keputusan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat berbeda-beda, tergantung dari permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat tersebut. Sebagai penyedia pelayanan publik pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat tanpa perbedaan. Jenis pelayanan yang ditawarkan kepada warga negara berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan warga, namun manajemen penyelenggara layanan harus didasarkan pada prinsip dan nilai yang sama.

#### 2.2.1.5 Unsur Unsur Pelayanan Publik

Adapun unsur-unsur pelayanan menurut Atep Adya Bharata (2003:11) sebagai berikut:

- a) Penyedia layanan, ialah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- b) Penerima layanan, ialah konsumen atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

- c) Jenis layanan, ialah layanan yang diberikan oleh penyedia kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia harus mengacu pada tujuan pelayanan yaitu kepuasan pelanggan.

#### 2.2.1.6 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik yang prima perlu dilakukan penerapan prinsip pelayanan yang merupakan bagian penting harus diberikan kepada masyarakat, dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan atau pemerintah. Dalam Mukarom dan Laksana (2018:84) bahwa, prinsip penyelenggara pelayanan publik sebagai berikut :

a) Kesederhanaan.

Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

b) Kejelasan.

Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c) Kepastian waktu

Penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

d) Akurasi

Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat dan sah.

e) Keamanan

Selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.

h) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.

i) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung serta tempat parkir, toilet dan lainnya.

Bedasarkan prinsip-prinsip yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip pelayanan dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

#### 2.2.1.7 Standar Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik tidak bisa lepas dari standar pelayanannya, standar ini yang menjadi patokan layanan yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan juga diperlukan untuk menilai efektivitas layanan dan mengukur kepuasan masyarakat dengan mengakses pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara, jadi penilaian ini dapat menjadi landasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelaksanaannya semakin berkualitas, mudah, cepat, terjangkau, dan terukur.

Menurut Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar pelayanan publik dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut :

- a) **Prosedur pelayanan**  
Prosedur pelayanan merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan masyarakat.
- b) **Waktu penyelesaian**  
Waktu penyelesaian merupakan hal yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.
- c) **Biaya pelayanan**  
Biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d) **Produk pelayanan**  
Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak pemerintah.
- e) **Sarana dan Prasarana**  
Sarana dan prasaran merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat.

Dari standar pelayanan publik yang telah dipaparkan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa setiap organisasi ataupun aparatur negara harus melaksanakan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh organisasi atau pemerintah. Apabila kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka masyarakat akan merasa puas dan tidak adanya keluhan sehingga tujuan pemerintah akan tercapai.

## 2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan

### 2.2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan keadaan untuk menciptakan hubungan yang dinamis antara pengguna dan penyedia layanan baik berupa barang, jasa manusia. Kualitas pelayanan ini bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan atau masyarakat terhadap penyedia pelayanan publik.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2005:101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Menurut Weyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2005:60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *preceived 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 kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga yang ingin dipuaskan. 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 pelayanan.

f) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen

Indikator kualitas pelayanan menurut Zheithaml Dkk dalam Hardiyansyah (2018:46) 5 dimensi kualitas tersebut yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Resposiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati. Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

A) Dimensi *Tangible* (berwujud)

- 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) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
- f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

B) Dimensi *Reliability* (kehandalan)

- a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

C) Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

- 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.

D) Dimensi *Assurance* (jaminan)

- 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.
- E) Dimensi *Empahty* (empati)
- a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
  - b) Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
  - c) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan).
  - d) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menurut Kotler dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwati (2017:65) indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Reliability, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
- b) Responsiveness, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
- c) Assurances, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
- d) Empahty, perhatian individual terhadap pelanggan.
- e) Tangibles, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

Sementara menurut Parasuraman dalam Etta Mamang Sangadji (2013:100) menyatakan bahwa lima indikator kualitas jasa atau layanan adalah:

- a) keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk percaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (on time), dengan cara yang sama sesuai jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.



- b) Daya tanggap (responsiveness), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
- c) Jaminan (Assurances), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keraguan-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
- d) Empati, yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen dalam bentuk perharian pribadi dan kemudahan untuk melakukan komunikasi.
- e) Produk fisik (tangible), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan saran komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.

### 2.2.3 Kajian Regulasi

#### 2.2.3.1 Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas penyelenggara pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 menyebutkan terdiri dari 12 asas sebagai berikut:

- a) Asas kepentingan umum  
Artinya pelayanan publik digunakan, dimanfaatkan, dan ditujukan untuk kepentingan masyarakat umum.
- b) Asas kepastian hukum  
Artinya pelayanan publik memiliki dan mengikuti kepastian hukum, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanannya.
- c) Asas kesamaan hak  
Artinya masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima pelayanan publik.
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban  
Artinya pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik memiliki hak dan kewajiban yang sama.
- e) Asas profesionalan

Artinya dalam menjalankan tugas, pihak yang terlibat dalam pelayanan publik haruslah bersikap profesional.

f) Asas partisipatif

Artinya pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus bersikap partisipatif.

g) Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Artinya semua masyarakat tanpa terkecuali, harus mendapatkan perlakuan yang sama atau tidak diskriminatif.

h) Asas keterbukaan

Artinya seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus terbuka, misalnya dalam penyampaian informasi.

i) Asas akuntabilitas

Artinya pihak pelayanan publik harus memiliki akuntabilitas atau bertanggung jawab.

j) Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Artinya pihak pelayanan publik harus memberikan fasilitas serta perlakuan khusus bagi mereka yang masuk dalam kelompok rentan.

k) Asas ketepatan waktu

Artinya pelayanan dan tugas harus senantiasa dilakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu.

l) Asas kecepatan, kemudahan, dan ketepatan waktu

Artinya pelayanan publik harus cepat, mudah atau tidak berbelit-belit, dan terjangkau atau aksesnya mudah

#### 2.2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam Kepmen Nomor 20 Tahun 2021 menyebutkan beberapa prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

a) Prinsip Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b) Kejelasan

Tersedianya informasi mengenai persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik serta rincian biaya yang dikenakan, dan adanya pengelola yang menyelenggarakan pelayanan publik

c) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

d) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggun jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah sehat serta

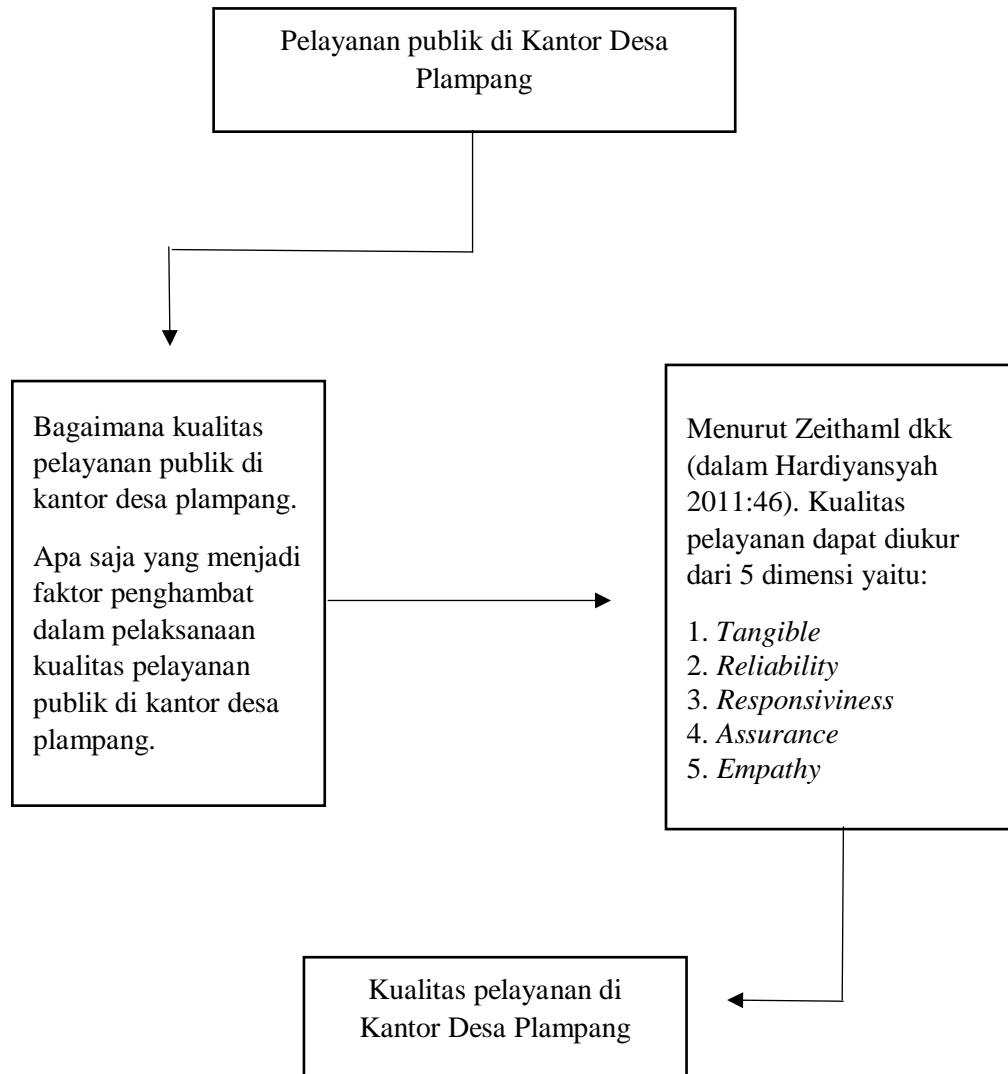
dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

### **2.3 Kerangka Berpikir**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, dalam kehidupan bernegara. Maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengurusan maupun pelayanan-pelayanan lainnya, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan, masih banyak masalah terkait dengan pelayanan publik.

Dalam observasi yang telah dilakukan di Kantor Desa Plampang, Kecamatan Plampang ada beberapa masalah yang dijumpai. Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Plampang, perlu dilakukan analisis secara mendalam menggunakan indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*. Berikut ini merupakan skema kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya.

**Gambar 2.3 :**  
**Kerangka Berpikir**



Dalam mengukur sebuah kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Plampang menggunakan teori menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46) dimensi kualitas tersebut yaitu, *Tangible* (Berwujud), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi, *Reliability* (Kehandalan), kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. *Responsiveness* (Ketanggapan), kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. *Assurance* (Jaminan),

pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. dan *Empathy* (Empati), memberikan perhatian dan perhatian individual kepada pelanggannya.