

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Hasil Penelitian Terdahulu

Selain mendapatkan teori-teori berkaitan variabel yang bersumber dari buku referensi juga memperoleh dari hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan variabel penelitian. Penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai masukan serta bahan pengkajian yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

1. Agustina (2023), pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Dalam Penelitiannya yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Admiunistrasi Terpadu Kecamatan (PANTEN) Di Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara”**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PANTEN) di Kantor Camat Amuntai Tengah Hulu Sungai Utara masih belum baik. *Pertama*, berdasarkan berwujud (*tangibles*) dari indikator sarana fisik perkantoran kuranga baik dan ketersediaan tempat informasi kurang baik. *Kedua*, berdasarkan kehandalan (*reliability*), dari indikator kemampuan pegawai cukup baik dan kehandalan pegawai cukup baik. *Ketiga*, berdasarkan ketanggapan (*responsiveness*) dari indikator kesanggupan pegawai terhadap pelayanan kurang baik dan ketanggapan pegawai terhadap pelayanan cukup baik. *Keempat*, berdasarkan instrumen jaminan (*assurance*) dari indikator keramahan pegawai sudah baik dan dapat dipercaya dalam pelayanan sudah baik. *Kelima*, berdasarkan instrumen empati

(emphaty) dari indikator sikap tegas pegawai terhadap penggunaan pelayanan sudah baik. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis yaitu dari segi lokasi penelitian dan objek penelitian, penelitian terdahulu di lakukan di Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara dan fokus pada pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sementara itu, penelitian penulis di lakukan di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan dan fokus pelayanan publik secara umum, tidak terbatas hanya pada layanan PATEN.

2. Putri Febriyanti (2024), pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Dalam Penelitiannya yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara”**. Hasil penelitian disini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik dan hal tersebut dapat dilihat dari indikator. Pertama (*tangible*) atau bukti langsung dalam indikator sarana dan prasarana perkantoran pada kantor Kecamatan Amuntai Utara tidak baik karena masih ada kurangnya sarana dan prasarana perkantoran. Dalam indikator tempat penyampaian informasi juga tidak baik karena tidak tersedianya papan informasi. Kedua, (*reliability*) atau kehandalan dalam indikator kehandalan pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik dalam melayani secara cepat dan disiplin. Dalam indikator ketanggapan pegawai sudah baik dalam melayani keinginan dan kebutuhan masyarakat. Ketiga (*responsiveness*) atau ketanggapan dalam indikator kesanggupan

pegawai sudah baik dalam melayani secara cepat dan disiplin. Dalam indikator dan kebutuhan masyarakat yang sangat diperhatikan demi memberi kepuasan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Keempat (*assurance*) atau jaminan dalam indikator keramahan pegawai sudah baik dalam melayani masyarakat pegawai bersikap ramah sehingga masyarakat yang menerima layanan merasa puas. Dalam indikator dapat dipercaya dan diyakini sudah baik dalam melayani masyarakat pegawai dapat dipercaya dan diyakini sehingga masyarakat yang menerima layanan merasa puas. Kelima, (*empathy*) atau empati dalam indikator perhatian pegawai baik dalam melayani masyarakat perhatian pegawai terhadap masyarakat baik dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dapat menciptakan kelancaran dan kenyamanan dalam penggunaan pelayanan. Dalam indikator sikap tegas pegawai sudah baik dalam penyampaian informasi dan persyaratan yang disampaikan kepada masyarakat sudah jelas dalam pengurusan dan pembuatan berkas maupun data bagian pelayanan. Adapun pembeda penelitian terdahulu dengan penulis yaitu dari segi lokasi dan objek penelitian, penelitian Putri Febriyanti (2024) dilakukan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan objek penelitian kualitas pelayanan [publik pada kantor kecamatan tersebut. Sementara itu, penelitian penulis dilakukan di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, sehingga lokasi dan karakteristik masyarakat yang dilayani berbeda.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layanan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sinambela (dalam Rita Kartina dan Rudy Handoko, 2019:28).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi “publik” yang berarti umum, orang banyak, ramai (Lijan Poltak Sinambela, 2019:5).

(Batinggi, 2017:171) menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada

warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Menurut Lewis dan Gilman (Hayat,2017:21) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat.

Robi C.K (2016:117) menyatakan, bahwa Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari berbagai pengertian Pelayanan Publik diatas dapat disimpulkan bahwa, Pelayanan Publik adalah sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.melakukan aktivitasnya sehari-hari dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

## 2. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Kemampuan prinsip pelayanan kualitas ini sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkeseluruhan dengan dukungan oleh para pemasuk, karyawan, dan pelanggan. Keenam prinsip tersebut menurut Wolkins, dalam Scheuing dan Christopher (dalam Akh. Muwafik Saleh, 2021:123-124) terdiri atas :

- a. Kepemimpinan, strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas.
- b. Pendidikan, semua karyawan perusahaan mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional wajib mendapatkan pendidikan mengenai

kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas.

- c. Perencanaan *Strategic*, proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- d. *Review*, proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.
- e. Komunikasi, implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun *stakeholder* lainnya.
- f. *Total Human Reward*, *reward* dan *recognitin* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, sistem penghargaan yang terstruktur juga mendorong terciptanya budaya kerja yang kompotitif dan berorientasi pada kualitas.

### 3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak pengertian dan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mantu.

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke (dalam Rahman Mulyawan, 2016:47) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula di mana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dan dapat diketahui.

Kualitas pelayanan yang menjadi fokus pembicaraan adalah tentang kepuasan para penerima layanan. Kepuasan para penerima layanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas. Istilah “kualitas” menurut Tjiptono, (dalam Rahman Mulyawan, 2016:48) mengandung kriteria yang meliputi (1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) kecocokan untuk pemakaian; (3) perbaikan berkelanjutan; (4) bebas dari kerusakan/cacat; (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) melakukan segala sesuatu secara benar; dan (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, antara lain kesesuaian dengan standar yang ditetapkan, ketetapan penggunaan, upaya perbaikan secara berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal hingga setiap waktu, pelaksanaan pekerjaan dengan benar, serta kemampuan memberikan kepuasan dan kebahagiaan kepada

pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah konsep yang komprehensif dan melibatkan berbagai elemen.

#### 4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepada kepuasan masyarakat . faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia.

Menurut Moenir (dalam Dr. Rahman Mulyawan 2016:20-22), terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan, antara lain:

a. Faktor Kesadaran

Faktor ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa untuk melakukan sesuatu hal. Kesadaran ini muncul diantara pegawai dengan cepat atau lambat akan tergantung pada masing-masing orang.

b. Faktor aturan

Aturan akan menuntun seseorang berperilaku sesuai yang diharapkan. Adanya aturan akan berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap perilaku pemberian layanan pada masyarakat. Berbagai pertimbangan didasarkan pada aspek, antara lain :

- 1) Hak dan kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalamannya
- 3) Kemampuan berbahasa
- 4) Pemahaman pelaksana
- 5) Kedisiplinan

c. Faktor Organisasi

Faktor ini dilihat dari aspek mekanisme kerja yang terorganisir. Organisasi diperlukan faktor pendukung supaya mekanisme kerja dapat berjalan lancar, antara lain adanya sistem yang jelas dan pasti, struktur organisasi yang mapan, prosedur yang dapat dipahami oleh semua pihak pelaksana, metode yang dapat diterapkan. Faktor-faktor tersebut berpengaruh pada pegawai ketika melakukan pelayanan.

d. Faktor pendapatan

Faktor ini mendukung pelayanan yang memuaskan maka pihak kepegawaian perlu melakukan analisis beban kerja. Beban kerja sangat penting bagi sebuah unit dalam mengukur penyelesaian pekerjaan pada seseorang. Pendapatan harus sesuai dengan beban kerja yang menjadi kewajiban pegawai, tuntutan organisasi harus seimbang sesuai dengan gaji atau upah yang diterima pegawai. Faktor pendapatan perlu

disesuaikan dengan jumlah kesulitan dan volume kerja atau beban kerja pegawai.

e. Faktor Kemampuan

Faktor ini dengan adanya tuntutan pelayanan dari berbagai pihak, maka lembaga perlu melihat kondisi kemampuan pegawai. Kemampuan pegawai merupakan titik ukur sejauh mana mereka mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor kemampuan ini merupakan pemikiran yang tidak terpisah dengan seluruh komponen organisasi.

f. Faktor sarana dan prasarana

Berbagai jenis peralatan kerja dan perlengkapannya yang menjadikan sebuah pelayanan menjadi baik, yang pada akhirnya berfungsi dalam:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan
- 2) Meningkatkan produktivitas
- 3) Ketepatan kerja
- 4) Menumbuhkan rasa nyaman bagi yang mempunyai kepentingan
- 5) Menimbulkan rasa puas bagi yang berkepentingan

## 5. Demensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Rahman Mulyawan, 2016:63-64) terdapat beberapa demensi yang perlu diperhatikan di dalam kualitas pelayanan yaitu:

a. *Tangible* (Berwujud)

*Tangible* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi. Unsur *tangible* yang baik akan menciptakan kesan profesional dan meningkatkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

b. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan dengan baik dan cepat.

d. *Assurance* (kepastian)

Kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahtamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini. Tingkat *assurance* yang tinggi membuat pelanggan merasa aman dan yakin bahwa layanan yang mereka terima di tangani oleh pihak profesional.

e. *Emphaty* (Perhatian)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan mengetahui tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

## 6. Manfaat Kualitas Pelayanan

Terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah instansi dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
- 2) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.
- 3) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer driver*.

Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

### C. Kerangka Pemikiran

Kantor Kecamatan Halong adalah salah satu unit pemerintahan yang memiliki tanggung jawab dalam urusan administrasi serta penyelenggaraan pelayanan publik ditingkat kecamatan dalam struktur pemerintahan daerah di Indonesia.

**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Pemikiran**

