

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. **Muh. Fadlan.** (2021) dalam penelitian yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang dalam proses pembuatan surat pengantar pembuatan KTP yang diukur dengan indikator *Tangible, Reliable, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding The Customer*. Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun pengecekan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua dimensi yang digunakan mengukur Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang keseluruhan sudah hampir berjalan baik secara maksimal, dibutuhkan konsentrasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan dalam hal ini administrasi kependudukan, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.
2. **Audrey Syara Baehaki.** (2023) dalam penelitian yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung**”. Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor kelurahan braga kota bandung, dan mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan yang diberikan oleh kantor kelurahan braga kota bandung. Teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teori yang sangat relevan dengan permasalahan yang peneliti temukan yaitu menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Hardiansyah 2011 yang di mana menyatakan kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi, diantaranya *tangible* (berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). metode penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan menggunakan metode penelitian kualitatif. teknik pengumpulan data yang

digunakan adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data/ *Display*, dan Verifikasi Data (*Conclusions drawing/verifiying*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor kelurahan braga sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat kekurangan dan hambatan dalam sarana prasarana dan proses pelaksanaanya terutama dalam penyampaian informasi mengenai standar operasional prosedur pelayanan yang digunakan.

Persamaan penelitian peneliti dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama meneliti tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kelurahan. Sedangkan perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti ingin mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan. Untuk memudahkan melihat persamaan dan perbedaan penelitian dengan penelitian terdahulu, maka peneliti membuat tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1
Indikator Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Nama dan Judul	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
1	Muh. Fadlan. (2021) dalam penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang	2021	Penelitian yang dilakukan sama-sama meneliti mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kelurahan	Peneliti tersebut Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang, sedangkan peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan

1	2	3	4	5
2	Audrey Syara Baehaki. (2023) dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung	2023	Penelitian yang dilakukan sama-sama meneliti mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kelurahan	Peneliti tersebut Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung sedangkan peneliti Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan

Penelitian yang dilakukan oleh Muh. Fadlan (2021) dan Audrey Syara Baehaki (2023) memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama mengkaji kualitas pelayanan administrasi pada tingkat kelurahan dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Namun demikian, terdapat beberapa perbedaan. Penelitian Muh. Fadlan berfokus pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang dengan menggunakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan, sedangkan penelitian Audrey Syara Baehaki berfokus pada kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Hasil kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya.

Sementara itu, penelitian ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Administrasi pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan dengan menggunakan teori Supranto yang terdiri dari lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Selain menganalisis kualitas pelayanan administrasi, penelitian ini juga mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan berdasarkan fenomena yang ditemukan di lapangan, yaitu keterlambatan petugas dalam memberikan pelayanan, kurangnya informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan, masih adanya ketimpangan dalam pelayanan akibat kurangnya sikap empati petugas, serta keterbatasan sarana dan

prasarana pelayanan. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada objek penelitian, lokasi penelitian, serta fokus kajian yang menghubungkan dimensi kualitas pelayanan dengan fenomena permasalahan yang terjadi secara langsung di Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kualitas

Menurut Tjiptono & Chandra dalam Pamungkas (2019:52), konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*).

Pada era globalisasi, kualitas dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, atau kesesuaian antara kebutuhan pelanggan dan penawaran pihak perusahaan. Semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan atas produk tersebut. Keunggulan produk atau layanan dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan (dalam Dorothea, 2020:1).

Menurut Goetsch Davis dalam Isma, (2022:605) kualitas yakni merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Goetsch ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan kualitas lingkungan.

Menurut Tjiptono & Diana dalam Rangan, (2020:509) Membicarakan tentang pengertian atau definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang. Kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut pada kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

2. Pengertian Pelayanan

Menurut Ariska dalam Muh. Fadlan, (2021:38) 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 tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut R. A. Supriyono dalam Herlina, (2020:161) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik

konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

3. Pengertian Publik

Menurut Syafie dalam Pamungkas, (2019:44), mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa dimiliki.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dalam Delita Astuti, (2022:11).

4. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2019:21), 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. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Dalam suatu lembaga pemerintah yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dalam Yan Kusdyana, (2019:8)

Menurut Mahmudi dalam, Reka PujiAstuti, (2021:24), pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparat pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian, pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggara layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Pelayanan publik adalah ruang untuk pelayanan kepada masyarakat, sehingga dengan adanya pelayanan publik masyarakat akan terbantu bila mengalami kesulitan. Namun demikian pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing. Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian diberbagai negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik ada kalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar dalam ArdiyantiR. & Widodo Triputro, (2022:107).

Harahap (2021) mengatakan pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik dalam Muh. Fadlan, (2021:38-39).

5. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim dalam Rahmawati & Wakyu, (2020:1046) , kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Ibrahim kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut dalam Natalia Amba & Dkk, (2023:234).

Pengertian kualitas pelayanan publik suatu kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan, masyarakat, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitas dilakukan pada saat pelayanan publik diberikan. Perilaku konsumen atau cara konsumen menemukan, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk atau jasa yang menurut mereka akan memenuhi kebutuhan mereka (Sri Okta Riani Halawa) dalam Salsabila Putri & Dkk, (2024:31).

Menurut fandy Tjiptono, Kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk atau jasa, sumber daya manusia serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kriteria dan Indikator Kualitas Pelayanan dalam Grasela Rorimpandey & Dkk, (2021:3).

6. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Gaspersz dalam Agus Hendrayady, dkk (2023:89) mengemukakan sepuluh indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

- (1) ketepatan waktu pelayanan
- (2) ketepatan pelayanan
- (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- (4) tanggung jawab
- (5) kelengkapan kemudahan menerima pelayanan
- (6) keserbagunaan model pelayanan
- (7) pelayanan personal
- (8) kenyamanan menerima layanan
- (9) fungsi tambahan lainnya.

Menurut teori Supranto, dalam Ismail Nurdin (2019:20) terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut:

- (1) Keterandalan (*realibility*); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
- (2) Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan
- (3) Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance
- (4) Empati (*empathy*); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan
- (5) Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, perlatan, personil dan media komunikasi.

Menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018:63), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud),

Reliability (Kehandalan), *Responsivines* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

Menurut Tjiptono dalam Agus Hendrayady, dkk (2023:89) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan menggunakan delapan dimensi sebagai berikut:

- (1) Kinerja, mis. karakteristik kinerja yang paling penting dari produk utama.
- (2) Sifat atau kualitas tambahan, yaitu sifat sekunder atau tambahan.
- (3) Keandalan, mis. kecil kemungkinan rusak atau gagal.
- (4) Kesesuaian teknis (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu. sejauh Mana desain dan kinerja memenuhi standar yang ditetapkan sebelumnya.
- (5) Durability, yaitu seberapa lama produk dapat terus digunakan.
- (6) Kemudahan servis yaitu, kompetensi, kecepatan, kemudahan, kemudahan perbaikan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
- (7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- (8) Kualitas yang dirasakan, atau citra dan reputasi produk dan tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

7. Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Mukarom dan Laksana (dalam Natalia Amba, 2023:234), standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh pihak penyelenggaraan publik adalah sebagai berikut:

- (1) Prosedur Pelayanan, adalah hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.
- (2) Waktu Penyelesaian, adalah hal yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.
- (3) Biaya Pelayanan, adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- (4) Sarana dan Prasarana, adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- (5) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan masyarakat.

Mukaron dalam dalam Agus Hendrayady, dkk (2023:85) mengemukakan bahwa pihak penyelenggara atau penyedia layanan publik harus menetapkan standar pelayanan publik meliputi:

- (1) Penyedia layanan dan penerima layanan, termasuk pengaduan masyarakat, dibakukan.
- (2) Waktu keputusan adalah hal yang ditentukan sejak pengajuan permohonan sampai dengan berakhirnya pelayanan, termasuk himbauan umum.
- (3) Harga layanan adalah apa yang didefinisikan secara rinci dalam kaitannya dengan penyediaan layanan, yang mengakibatkan sejumlah biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat sebagai penerima layanan.
- (4) Produk jasa adalah hasil jasa yang diterima suatu badan menurut peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah.
- (5) Sarana dan Prasarana adalah pelayanan dan prasarana yang memadai yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (6) Kompetensi staf pemberi layanan ditentukan dengan baik berdasarkan pengetahuan, kompetensi, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan masyarakat.

8. Pengertian Kelurahan

Menurut Undang-Undang Nomor 73 tahun 2005 mengemukakan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat kerja Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 229 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan:

- a. Kelurahan dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah
- b. Kelurahan dipimpin oleh seorang kepala Kelurahan yang disebut Lurah selaku perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat.
- c. Lurah diangkat oleh Bupati/Wali kota atas usul sekretaris daerah dari pegawai negeri sipil yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pembentukan Kelurahan sebagaimana dimaksud pada pasal 2 ayat (1) harus sekurang-kurangnya memenuhi syarat : a. jumlah penduduk; b. luas wilayah; c. bagian wilayah kerja; d. sarana dan prasarana pemerintahan. Adapun beberapa dari jenis pelayanan di Kelurahan sebagai berikut : 1) surat keterangan belum menikah 2) Surat keterangan kelahiran 3) Surat keterangan kematian 4) Surat keterangan penghasilan 5) surat keterangan tidak mampu (SKTM) 6) Surat keterangan domisili tempat tinggal 7) Surat keterangan domisili usaha 8) Surat pengantar izin keramaian 9) Surat pengantar rekomendasi imb 10) Surat waris Maka Kelurahan merupakan salah satu perangkat pemerintah yang memberikan pelayanan langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Sebagai subsistem pemerintah,

Kelurahan mempunyai kedudukan cukup strategis dan memainkan peran fungsional dalam pelayanan dan administrasi pemerintahan, pembangunan serta kemasyarakatan. Kelurahan merupakan unit pelaksana pemerintahan yang terendah dibawah kecamatan. Jenis-jenis penyelenggaraan pelayanan antara lain: pembina masyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat, membina ketentraman dan ketertiban umum serta memberikan pelayanan administrasi seperti pelayanan kartu keluarga, akte kelahiran, akte kematian dan lain sebagainya yang dibantu oleh Sekretaris Kelurahan, Seksi-seksi meliputi seksi tata pemerintahan, seksi ekonomi dan pembangunan, Seksi sosial kemasyarakatan dan ketertiban.

9. Pengertian Administrasi

Menurut Udaya, M. (2023:1). Kemunculan administrasi merupakan salah satu fenomena masyarakat modern. Masyarakat primitif tidak mengenal administrasi. Masyarakat tradisional mengenal administrasi sebatas tradisional pula. Ciri masyarakat modern menulis mengenai kejadian yang dialami atau dilihat secara rutin agar menjadi bahan pelajaran bagi diri sendiri dalam meningkatkan produktivitas, kreatifitas dan efisiensi kerja. Kegemaran membaca dan menulis menjadi syarat dasar untuk administrasi. Administrasi secara etimologis berasal bahasa Yunani dari kata *ad* yang berarti intensif dan *ministrate* artinya melayani, memenuhi, membantu. Administrasi secara terminology dimaknai sebagai mengurus, mengatur, mengelola. Mengurus dan pengurusan diarahkan pada penciptaan keteraturan yang teratur untuk mencapai tujuan yang dituju. Jika mengatur diarahkan pada kegiatan yang diinginkan maka pengaturan diarahkan pada penciptaan keteraturan. Administrasi merupakan sesuatu yang terdapat dalam organisasi terkini yang menggerakkan organisasi tersebut sehingga dapat berkembang. Aktor yang menggerakkan administrasi dinamakan sebagai administrator.

penciptaan keteraturan yang teratur untuk mencapai tujuan yang dituju. Jika mengatur diarahkan pada kegiatan yang diinginkan maka pengaturan diarahkan pada penciptaan keteraturan. Administrasi merupakan sesuatu yang terdapat dalam organisasi terkini yang menggerakkan organisasi tersebut sehingga dapat berkembang. Aktor yang menggerakkan administrasi dinamakan sebagai administrator.

Menurut Erika, R. & Dkk (2021:2) Administrasi berasal dari kata "*ad*" yang artinya cepat dan "*ministrare*" yang artinya membantu atau melayani. Dengan demikian *administrare* artinya membantu atau melayani dengan cepat. Pengertian administrasi terdiri dari dua kategori yaitu dalam arti sempit dan dalam arti luas. Administrasi dalam pengertian sempit diartikan yaitu setiap kegiatan yang dilakukan oleh tata usaha yaitu ketik mengetik, catat mencatat, tulis menulis, agenda, surat menyurat, dan kegiatan yang

berhubungan dengan pembukuan. Administrasi dalam arti sempit sudah dilakukan oleh manusia sejak manusia ada.

Menurut Indra M, A. (2013:3), administrasi adalah bagian atau cabang ilmu politik, kalau administrasi yang dimaksud adalah perkembangan awal “administrasi negara” memang betul. Tetapi dalam arti luas, ilmu administrasi tidak hanya mempelajari kerja sama manusia di dalam lembaga-lembaga pemerintah saja. Sekalipun pada perkembangan awalnya administrasi negara dianggap sebagai pengembangan dari ilmu politik, tetapi jangan sampai terjadi kesan seolah-olah administrasi hanya merupakan kajian yang berobyek lembaga-lembaga pemerintah saja.

Berdasarkan teori-teori di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Teori Supranto digunakan sebagai teori utama karena sederhana dan sesuai dengan kondisi penelitian.
2. Teori Zeithaml memiliki kesamaan dimensi dan dikenal luas secara internasional.
3. Teori Gaspersz lebih rinci dalam aspek teknis pelayanan.
4. Teori Tjiptono menekankan pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan teori Supranto sebagai dasar utama dalam menganalisis kualitas pelayanan administrasi.

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan maka akan dibahas mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala dan faktor-faktor mempengaruhi pada Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang peneliti kemukakan, maka pengkaji mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan akan dilakukan penelitian dengan berdasarkan pada Supranto, (dalam Ismail Nurdin 2019:20)

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Daya tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empati*)
5. Bukti fisik (*Tangible*)

Berikut ini adalah kerangka pemikiran yang akan dilakukan penelitian pada Pelayanan Publik Di Kelurahan Bangkuang, yaitu:

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

