

BAB II

LANDASANTEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Sukma Endah Darmayanti, pada tahun 2023 “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan Lurah Cempaka, dua orang petugas pelayanan di Kelurahan Cempaka, dan masyarakat penerima layanan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik administrasi kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru sudah cukup baik yang dapat dilihat dari teori yang digunakan: (1) Tangible (bukti fisik), kelengkapan fasilitas sudah bagus dan memadai seperti ruang tunggu dan lahan parkir yang luas, namun untuk ukuran ruang pelayanan ditemukan masih sedikit terbatas, dan masih ada masyarakat yang kurang paham terkait berkas persyaratan pelayanan dan terkait penggunaan aplikasi disdukcapil online. (2) Reliability (keandalan), hampir semua petugas sudah cukup mahir dalam menggunakan fasilitas komputer dan printer dan melayani

dengan cermat. (3) Responsiveness (daya tanggap), petugas sudah bersikap responsif dalam menanggapi masyarakat yang kesulitan atau kebingungan dalam proses pelayanan, namun untuk antrian pelayanan masih kurang teratur, terutama jika ada banyak masyarakat yang datang petugas jadi kurang tahu yang mana datang lebih dulu dan yang mana yang datang lebih akhir. (4) Assurance (jaminan) tepat waktu, bebas biaya dan jaminan legalitas yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. (5) Empathy (empati) dapat dilihat saat petugas melayani masyarakat dengan sopan, ramah dan tidak diskriminatif dan masyarakat sudah merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan dan sudah merasa dihargai oleh petugas pelayanan di Kelurahan Cempaka, namun masyarakat masih belum puas terkait kendala dalam penggunaan aplikasi disdukcapil online. Berdasarkan hal tersebut, maka disarankan kepada aparat Kelurahan Cempaka untuk memperluas ruang pelayanan, menyediakan antrian pelayanan, dan melaksanakan atau meningkatkan sosialisasi tentang prosedur dan kelengkapan persyaratan dokumen kependudukan dan penggunaan aplikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (disdukcapil) online dalam rangka mengedukasi dan meningkatkan pemahaman masyarakat terkait hal tersebut demi kelancaran proses pelayanan di Kelurahan Cempaka di masa yang akan datang.

2. Dwita Rezky, pada tahun 2023 “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi”. *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*

(PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dan hambatan dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dimensi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dapat dilihat dari lima indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan masih terdapat tiga dimensi yang belum tercapai yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan) dan responsiveness (daya tanggap). Pada dimensi tangible (bukti fisik) terdapat satu indikator yang belum efektif yaitu sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Camat Inuman masih belum efektif karena jaringan yang dimiliki Kantor Camat Inuman belum stabil walaupun Camat Inuman selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk menciptakan pelayanan yang nyaman. Pada dimensi reliability (kehandalan) terdapat satu indikator yang belum efektif yaitu keahlian pegawai layanan, hal ini dikarenakan belum semua pegawai mampu mengoperasikan teknologi. Dan pada dimensi responsiveness (daya tanggap) terdapat satu indikator yang belum efektif yaitu kedisiplinan pegawai hal ini disebabkan ketidakpatuhan waktu ketika kembali dari jam istirahat makan siang yang menghambat masyarakat untuk menerima pelayanan. Sehingga hasil pelayanan di Kantor Kecamatan Inuman dari tahun 2019 sampai

dengan tahun 2021 jumlah permintaan pelayanan yang terlayani tidak pernah mencapai angka 100%.

Penelitian saya adalah pada teori utama yang mana penelitian saya menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithmal dalam (yochanan 2024:79-80) yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*) yang akan mengukur apakah kualitas pelayanan ini sudah sesuai atau belum dan dapat menjawab fenomena masalah yang ada dan teori ini sesuai dengan penelitian saya. Fenomena masalah yang dikaji berbeda dengan penelitian terdahulu yang membahas tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singing sedangkan penelitian saya membahas tentang Kualitas Pelayanan Pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan di Kantor Kelurahan Sungai Malang.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

a. Pengertian Kualitas

Konsep dasar kualitas dalam konteks perencanaan menegaskan bahwa kualitas harus dibangun sejak tahap awal proses pengembangan, bukan sekadar diperiksa pada akhir produksi. Dalam perencanaan, kualitas dipahami sebagai

kemampuan produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan baik kebutuhan yang dinyatakan secara eksplisit maupun yang tersirat dan belum diungkapkan. Oleh karena itu, kualitas tidak hanya berfokus pada spesifikasi teknis, tetapi juga pada dimensi-dimensi lain seperti keandalan, daya tahan, keamanan, kemudahan penggunaan, estetika, hingga pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Organisasi perlu memahami bahwa kualitas bersifat multidimensional dan dipengaruhi oleh persepsi serta ekspektasi pelanggan yang dinamis. Dengan memahami konsep kualitas secara komprehensif sejak tahap perencanaan, organisasi mampu menyiapkan arah yang jelas mengenai apa yang harus dicapai oleh produk, layanan, maupun proses yang dikembangkan (Pahl et al., 2007) dalam (Krahara 2025:122)

Kualitas, menurut Fandy Tjiptono dalam (Sutarmin 2025:2), adalah keseluruhan atribut dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuan produk tersebut untuk memenuhi kebutuhan, baik secara verbal maupun tidak langsung. Artinya, sebuah produk dianggap berkualitas jika dia memiliki spesifikasi yang tepat dan dapat memberikan nilai kepada konsumen. Menurut perspektif yang berbeda, Indrajit dan Djokopranoto dalam (Sutarmin 2025:2) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang terus diubah untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Ini menunjukkan bahwa kualitas adalah proses

yang berlangsung sepanjang waktu dan mencakup semua aspek organisasi.

Sementara itu, Sutrisno dalam (sutarmin 2025:3) menyatakan bahwa kualitas adalah tingkat kualitas atau kualitas suatu produk, terutama dalam hal memberikan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas dilihat dari perspektif pengguna. Jika pelanggan merasa puas, maka produk atau layanan tersebut dianggap berkualitas. Dari berbagai pandangan ahli tersebut, bisa disimpulkan bahwa kualitas merupakan gabungan antara standar teknis, proses internal yang baik, serta persepsi dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, setiap organisasi perlu memahami prinsip-prinsip dasar kualitas dan menerapkannya dalam praktik agar mampu bersaing secara berkelanjutan.

Menurut Arsyad dalam (sukri 2021:2), kualitas merupakan suatu sebab atau faktor yang dapat membuat daya saing suatu produk atau jasa meningkat. Terdapat peningkatan kualitas tersebut menjadi alasan menurunnya biaya dari kualitas sehingga dapat meminimalisir pemborosan. Beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya kegagalan pada produksi diantaranya, bahan baku, manusia, material, mesin, dan lingkungan. Kualitas produk yang dihasilkan harus dijaga agar dapat memenuhi kebutuhan pasar, untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan maka dilakukan pengendalian kualitas.

Menurut Elmasdalam(sukri2021:2),pengendaliankualitas merupakan suatu aktivitas manajemen perusahaan dalam mempertahankan kualitas produk dan jasa seperti yang direncanakan. Pengendalian kualitas yang dilakukan dalam meminimalkan kegagalan produksi yaitu dapat dilakukan dengan menggunakan metode pengendalian kualitas statistik agar perusahaan dapat memenuhi ataupun melebihi kebutuhan kualitas produk yang telah ditetapkan.

Dapat disimpulkan bahwasannya pengendalian kualitas merupakan suatu kegiatan manajemen dan teknik untuk mengatur ciri-ciri kualitas produk dan dapat membandingkannya dalam mengambil suatu tindakan penyehatan.

Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithmal dalam (yochanan 2024:79-80), sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen mengenai kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sikap tanggap saat memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
3. Jaminan (*Assurance*), yaitu jaminan dan kepastian yang diperoleh konsumen berupa sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
4. Empati (*Emphaty*), yaitu memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan dan dapat berkomunikasi dengan baik.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik untuk konsumen. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

Kualitas Pelayanan Menurut Lovelock dan Wright dalam (sudadio 2024: 47-48) sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*) adalah perusahaan yang dapat diandalkan dalam memberikan layanan seperti yang telah dijanjikan dari waktu ke waktu.
2. Berwujud (*tangibles*) adalah terkait apa saja yang dilakukan oleh penyedia layanan atau perusahaan yang dapat berupa fasilitas fisik, situs website, peralatan pekerja, dan penyampaian komunikasi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dalam suatu perusahaan untuk memberikan bantuan dan layanan yang cepat kepada konsumen.
4. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) adalah karyawan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, sopan, kompeten, dan dapat dipercaya oleh konsumen.
5. Empati (*empathy*) adalah kemampuan karyawan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang penuh perhatian kepada konsumen.

Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono, Fandy dalam (yochanan 2024: 69) sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk di dalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen.
5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono, Fandy dalam (rohayatin 2023: 10) sebagai berikut:

1. Wujud (*tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personel, sarana komunikasi;
2. Keandalan (*realibility*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan;
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan tanggap;

4. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf;
5. Empati (*Emphaty*), yaitu kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Meskipun dikemukakan oleh para ahli yang berbeda, yaitu Parasuraman, Berry, dan Zeithaml; Lovelock dan Wright; serta Fandy Tjiptono, pada dasarnya seluruh teori memiliki kesamaan dalam menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi atau penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan melalui pelayanan yang cepat, tepat, akurat, ramah, serta didukung oleh fasilitas yang memadai.

Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, Lovelock dan Wright, serta Tjiptono sama-sama menempatkan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Sementara itu, Tjiptono juga menekankan aspek operasional seperti ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, keramahan petugas, kemudahan memperoleh pelayanan, dan kenyamanan konsumen sebagai unsur penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik tercermin dari kemampuan organisasi memberikan pelayanan yang andal, cepat, akurat, sopan, mudah

diakses, memberikan rasa aman dan percaya kepada pengguna layanan, memperhatikan kebutuhan masyarakat, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai sehingga mampu menciptakan kepuasan masyarakat.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan dalam (asy'hary 2022:24)

Berdasarkan pendapat sebelumnya jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Selain definisi pelayanan di atas Kotler pun ikut mendefinisikan pelayanan sebagai "pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik" Kotler dalam Lukman,

dalam (asy'hary 2022:25). Definisi pelayanan menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan semua menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.

Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa "pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian service dalam Oxford dalam (asy'hary 2022:25) didefinisikan sebagai *"a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company"*. Oleh karenanya pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan jasa. Kualitas pelayanan juga merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Baik tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung kemampuan produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Kualitas pelayanan

dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Pelayanan yang seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan memuaskan dalam (sa'adah 2020:5)

Menurut Wyckof dalam (sa'adah, 2020:9) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Oktafani dan Sigit P dalam (sa'adah 2020:9) Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Utami dalam (sa'adah 2020:9) Kualitas layanan juga merupakan konstruk yang kompleks, dan paling diinvestigasikan pada disiplin ilmu pemasaran. Kualitas dapat dipandang secara luas sebagai keunggulan atau keistimewaan dan dapat didefinisikan sebagai penyampaian layanan yang relative istimewa atau superior terhadap harapan pelanggan, berarti bahwa kualitas layanan adalah perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari transfer jasa.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan suatu layanan yang diberikan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil pelayanan,

tetapi juga oleh kemampuan penyedia layanan dalam mengendalikan dan mempertahankan keunggulan tersebut secara konsisten.

c. Prinsip-prinsip Pelayanan

Prinsip-prinsip pelayanan publik dalam (Zacharias 2025:14) adalah seperangkat nilai dasar dan pedoman yang digunakan untuk mengarahkan serta menilai pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat oleh penyelenggara negara. Prinsip-prinsip ini mencakup aspek transparansi, akuntabilitas, efisiensi, kesetaraan, kepastian hukum, partisipasi, profesionalisme, dan responsivitas, yang bertujuan untuk menjamin bahwa pelayanan diberikan secara adil, cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, pelayanan publik diharapkan mampu memenuhi hak-hak masyarakat secara maksimal, membangun kepercayaan terhadap pemerintah, serta mendorong terciptanya pemerintahan yang bersih dan efektif. Prinsip-prinsip ini juga menjadi dasar evaluasi kinerja pelayanan dan fondasi dalam upaya reformasi birokrasi di sektor publik.

Menurut KepmenPAN No. 63 dalam (Rizkiyah 2021:9-10), prinsip-prinsip pelayanan publik yang akan dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut.

1. Kesederhanaan, Prinsip ini mengandung maksud bahwa prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan, Pelayanan publik harus jelas dalam hal (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, (b) unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, (c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian, waktu Dalam prinsip ini, pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, Prinsip ini mengandung arti bahwa produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, Prinsip ini memastikan bahwa proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, Dalam hal ini pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan, sarana dan prasarana Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah harus menyediakan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja serta pendukung lainnya yang memadai, termasuk

penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses, Dalam hal ini, tempat, lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, termasuk teknologi telekomunikasi dan informatika mudah dijangkau oleh masyarakat.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan Prinsip ini mengandung maksud bahwa pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan, Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dipastikan bahwa lingkungan pelayanan harus nyaman, bersih, rapi, sehat, indah serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang memadai seperti parkir, toilet, tempat ibadah, tempat menyusui bagi ibu-ibu, dan lain-lain.

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, penyelenggara layanan wajib berpegang pada prinsip-prinsip tata kelola yang baik. UUNo. 25Tahun2009tentang PelayananPublik mengamanatkan sejumlah prinsip yang harus menjadi pedoman. Prinsip transparansi mengharuskan penyelenggara untuk menyediakan informasi yang mudah diakses oleh publik mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan. Tidak boleh ada lagi biaya tersembunyiatauproseduryangtidakjelas.Prinsipakuntabilitas

menuntut agar setiap proses dan hasil pelayanan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Jika terjadi kesalahan atau keterlambatan, harus ada mekanisme kompensasi atau permohonan maaf yang jelas (Republik Indonesia, 2009) dalam (dewi 2026:233) .

Prinsip lainnya adalah partisipatif, yang berarti penyelenggara harus melibatkan masyarakat dalam merumuskan, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan pelayanan. Kesamaan hak menegaskan bahwa pelayanan tidak boleh bersifat diskriminatif atas dasar apa pun; setiap warga negara berhak mendapatkan perlakuan yang sama. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti baik penyelenggara maupun pengguna layanan sama-sama memiliki hak dan kewajiban yang harus dihormati. Selain itu, ada pula prinsip profesional, kepastian hukum, efisiensi, dan efektivitas. Prinsip-prinsip ini secara kolektif bertujuan untuk mengubah wajah birokrasi dari yang tertutup dan arogan menjadi terbuka, responsif, dan siap melayani (Sudrajat, 2024) dalam (dewi 2026:233).

Implementasi prinsip-prinsip ini dalam praktik menjadi tantangan tersendiri. Misalnya, untuk mewujudkan transparansi, setiap unit layanan wajib memajang "maklumat pelayanan" dan "standar pelayanan" di tempat yang mudah dilihat publik. Untuk akuntabilitas, setiap petugas harus menggunakan tanda pengenal dan siap menerima keluhan. Menerapkan semua prinsip ini secara

konsisten membutuhkan perubahan budaya kerja yang mendasar di seluruh jajaran birokrasi, dari level pimpinan tertinggi hingga staf di loket pelayanan (Suryawati, 2025) dalam (dewi 2026:233).

Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik menurut KepmenPAN No. 63 (dalam rizkiyah 2021:9-10) dan UU No. 25 Tahun 2009 menjadi pedoman bagi penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang sederhana, jelas, tepat waktu, akuntabel, transparan, profesional, adil, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip tersebut secara konsisten akan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

3. Administrasi

a. Pengertian

Administrasi berasal dari Bahasa latin "ad" dan "ministrare" yang artinya pemberian jasa atau bantuan. Dalam bahasa belanda "administratie" yang artinya semua kegiatan yang mencakup catat mencatat, surat menyurat (korespondensi), pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan dalam tujuan untuk menyediakan dan mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan dalam (sarwadhmana 2021:2). Berikut pendapat para ahli tentang administrasi:

1. Sondang P. Siagian, menjelaskan bahwa Administrasi didasarkan pada beberapa rasionalitas untuk mencapai proses kerjasama antara dua atau lebih orang yang menyadari tujuan bersama yang diharapkan.
2. Robert D Calkins, mengungkapkan bahwa administrasi merupakan perpaduan dari penetapan keputusan dan pencapaian tujuan yang ditetapkan.
3. Ling Gie, Administrasi adalah serangkaian tindakan organisasi untuk bekerjasama dengan sekelompok orang untuk meraih tujuan mereka.

Administrasi secara umum dibedakan atas batasan dua sisi yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Pada arti sempit, administrasi didasarkan pada ruang lingkup kegiatan manajemen kantor, seperti: menulis, mengetik surat, agenda, arsip pembukuan, serta kegiatan ketatausahaan lainnya yang dimaksudkan mempermudah dalam penyediaan informasi kembali jika dibutuhkan dalam (sarwadhama 2021:3-4).

Administrasi pada arti luas mengacu pada suatu kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lebih untuk mengelola sumber daya termasuk untuk mengatur tata ruang dan tatadokumen di dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi merupakan tindakan yang kooperatif dalam bentuk kegiatan usaha kerjasama antar manusia yang

dilakukan secara rasional serta efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama dalam (sarwadhama 2021:4).

Berdasarkan pengertian sebelumnya bahwa administrasi merupakan suatu proses kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara rasional, sistematis, dan terorganisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi tidak hanya mencakup kegiatan ketatausahaan seperti surat-menyurat, pengarsipan, pembukuan, pengetikan, dan penyusunan agenda, tetapi juga meliputi proses pengambilan keputusan, pengelolaan sumber daya, serta pengaturan seluruh kegiatan organisasi agar tujuan dapat dicapai secara efektif dan efisien. Dengan demikian, administrasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional organisasi melalui penyediaan informasi yang tertata serta koordinasi kerja sama yang baik antar anggota organisasi.

b. Prinsip-prinsip Administrasi

Prinsip berasal dari Bahasa Perancis Kuno, *Principe*, yang berarti origin atau *cause*. Bahasa Latin, *Principium* atau *Principia*, yang artinya adalah *first part* atau *a beginning*. Dalam Bahasa Inggris, *Principal*, artinya adalah kepercayaan yang mempengaruhi suatu tindakan. Dengan demikian, secara etimologis, prinsip adalah asal atau permulaan atau dasar yang mempengaruhi suatu tindakan dalam (agustin 2024:30).

Prinsip secara konseptual memiliki arti suatu pernyataan mendasar dan penting bagi individu atau kelompok sebagai

pedoman untuk berfikir dan bertindak. dalam (agustin 2024:30). Maka dapat disimpulkan bahwa setiap hal pasti memiliki prinsip yang mendasarinya. Prinsip dapat membantu seseorang atau sekelompok orang dalam hal pengambilan keputusan serta proses menentukan fikiran sebelum melakukan suatu kegiatan atau tindakan. Sehingga kegiatan atau tindakan yang dilakukan tersebut dapat terencana dan terarah dengan baik.

Administrasi Publik yang merupakan studi tentang organisasi pemerintah, kebijakan publik, dan pelayanan masyarakat memiliki prinsip-prinsip yang dapat digunakan untuk menjadi pedoman dalam menjalankan fungsi-fungsi administrasi publik, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Bahkan dapat digunakan dalam pengelolaan organisasi publik dan penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam (agustin 2024:30)

Gullick dan Urwick dalam (Wardhana 2022:70-71), memberikan 5 prinsip dalam administrasi, yaitu Hirarkhi, Kesatuan Komando, Spesialisasi secara Fungsional, Rentang Kendali, dan Desain Organisasi Rasional.

Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa prinsip merupakan dasar atau pedoman yang menjadi landasan seseorang maupun organisasi dalam berpikir, mengambil keputusan, dan bertindak agar setiap kegiatan dapat dilaksanakan secara terarah serta mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam

konteks administrasi publik, prinsip-prinsip administrasi berfungsi sebagai acuan dalam melaksanakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik dapat berlangsung secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip administrasi, seperti yang dikemukakan oleh Gullick dan Urwick, sangat penting untuk menciptakan organisasi publik yang tertata, memiliki pembagian tugas yang jelas, koordinasi yang baik, serta mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir pada penelitian ini berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan Di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Peneliti menggunakan teori Kualitas Pelayanan yang dikemukakan Parasuraman, Berry, dan Zeithmal dalam (yochanan 2024:79-80), yakni:

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen mengenai kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sikap tanggap saat memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
3. Jaminan (*Assurance*), yaitu jaminan dan kepastian yang diperoleh konsumen berupa sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
4. Empati (*Emphaty*), yaitu memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan dan dapat berkomunikasi dengan baik.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik untuk konsumen. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan..

Kerangka pemikiran penelitian ini diawali dari keberadaan peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dimana berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

Ketika melihat dari kondisi nyata di Kelurahan Sungai Malang, peneliti melihat bagaimana proses pelayanan yang dilakukan di Kelurahan Sungai Malang, yang dimana adanya keterlambatan terhadap pelayanan yang masyarakat butuhkan. Situasi ini menunjukkan bahwa pelayanan masih kurang dalam proses pelayanan.

Dalam menganalisis permasalahan sebelumnya, peneliti menggunakan teori Parasuraman, Berry, dan Zeithmal yang terdiri atas lima dimensi, yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Kelima dimensi tersebut menjadi pedoman untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Peneliti juga didasarkan pada fenomena atau permasalahan yang ditemukan di lapangan, yaitu belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), kurang jelasnya informasi mengenai prosedur dan persyaratan karena tidak adanya papan informasi serta belum tepatnya waktu pelayanan pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan di Kantor Kelurahan Sungai Malang. Berdasarkan teorri dan permasalahan sebelumnya, Peneliti kemudian menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi, baik faktor pendukung ataupun faktor penghambat. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui penyebab kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik maupun kendala yang masih dihadapi dalam pelaksanaanya.

Berdasarkan keseluruhan alur tersebut, kerangka pemikiran ini mengarah pada satu fokus utama, yaitu mengetahui kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sungai Malang dalam melayani masyarakat di Kelurahan Sungai Malang

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian

