

BAB II

PENELITIAN TERDAHULU

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Andini amir (2024) Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bataraguru Kota Baubau.** meneliti kualitas pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik yang menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul, dan menguraikan serta menginterpretasikan data yang diperoleh dilapangan dari informan. Hasil penelitian ini kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tangkap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Untuk dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas tentu instansi atau lembaga seperti Kantor Kelurahan Bataraguru harus dapat menciptakan pelayanan yang baik dengan memenuhi unsur-unsur pendukung pelayanan yang berkualitas. Dalam hal ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bataraguru Kota Baubau dapat diidentifikasi melalui 5 dimensi pelayanan publik diantaranya sebagai

berikut. *Tangible* (Berwujud) dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana serta kenyamanan dan kebersihan ruangan kantor yang dimiliki kantor Kelurahan Bataraguru, *Reliability* (Kehandalan) dilihat dari bagaimana pegawai kantor Kelurahan Bataraguru memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan serta prosedur pelayanan administrasi yang jelas dan cepat, *Responsiveness* (Daya Tanggap) dilihat dari sikap tanggap pegawai serta kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat, *Assurance* (Jaminan) dilihat dari kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi yang baik serta kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan dan *Empathy* (Empati) perhatian yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Bataraguru dan mendengarkan keluhan masyarakat.

2. **Gideon Ambelong Rangan (2021) Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat.** Berdasarkan teori bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan dengan menggunakan lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang dilihat dari lima dimensi pelayanan. Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), kondisi sarana dan prasarana pelayanan dinilai sudah cukup memadai dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas seperti ruang pelayanan, peralatan kerja, serta penampilan aparatur sudah tergolong baik, namun masih ditemukan beberapa kekurangan, terutama pada aspek kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas pendukung, serta media informasi yang belum sepenuhnya tersedia secara jelas dan informatif. Hal ini

menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan kenyamanan yang lebih baik bagi masyarakat. Pada dimensi *reliability* (keandalan), pelayanan pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan. Aparatur dinilai mampu memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian layanan, seperti keterlambatan dalam proses administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat keandalan pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), aparatur pelayanan belum sepenuhnya menunjukkan sikap yang cepat dan tanggap dalam merespon kebutuhan maupun keluhan masyarakat. Masih terdapat masyarakat yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan cenderung lambat, serta kurangnya inisiatif dari petugas dalam memberikan informasi secara proaktif. Hal ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, pada dimensi *assurance* (jaminan), aparatur pelayanan dinilai sudah cukup mampu memberikan rasa aman dan kepastian kepada masyarakat dalam proses pelayanan. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang cukup profesional serta adanya kepastian dalam proses administrasi. Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang merasa ragu terhadap transparansi prosedur dan biaya pelayanan, sehingga aspek jaminan ini masih perlu ditingkatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat secara lebih optimal. Sementara itu, pada dimensi *empathy* (empati), aparatur pelayanan telah menunjukkan sikap yang cukup baik dalam

melayani masyarakat, seperti bersikap ramah, sopan, dan menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan dalam hal kepedulian dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat secara lebih mendalam, sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan masyarakat. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih memerlukan perbaikan dan peningkatan, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, daya tanggap aparatur, serta peningkatan fasilitas pelayanan. Upaya perbaikan tersebut penting dilakukan agar pelayanan publik yang diberikan dapat lebih optimal, efektif, dan mampu memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian dan lokasi penelitian yang berbeda, yaitu di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan kondisi pelayanan yang lebih aktual. Penelitian ini tidak hanya menganalisis kualitas pelayanan, khususnya daya tanggap aparatur, kecepatan pelayanan, dan kepuasan masyarakat.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “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 administrative yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik “. Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik adalah salah satu aspek krusial dalam menjaga stabilitas dan kemajuan suatu negara. Secara esensial, pelayanan publik mencakup beragam aktivitas, layanan, dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Pengertian pelayanan publik dapat sudut pandang dan kontek nya.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, peraturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhnya

penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik :

1) Ketentuan Umum Pelayanan Publik

Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pada Bab I pasal 1, undang-undang ini dimaksud dengan:

- (a) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (b) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang ntuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
- (c) Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- (d) Organisasi penyelenggra pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen

yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

- (e) Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- (f) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkependudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- (g) Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- (h) Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- (i) Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme

penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf Braille, Bahasa gambar, dan/atau Bahasa lokal, serta disajikan secara manual maupun elektronik.

- (j) Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
- (k) Ajudiksi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
- (l) Ombudsman adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Menurut Liharman saragih (2024:5) Ada beragam jenis pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut adalah beberapa contoh jenis pelayanan publik yang umum :

a) Pendidikan

Termasuk penyediaan fasilitas pendidikan formal seperti sekolah dan universitas, serta program-program pendidikan non-formal seperti kursus dan pelatihan.

b) Kesehatan

Meliputi layanan kesehatan primer, rumah sakit, puskesmas, klinik, program imunisasi, dan program kesehatan masyarakat.

c) Keamanan dan Perlindungan

Termasuk layanan kepolisian, pemadam kebakaran, dan penegakan hukum untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.

d) Pelayanan Sosial

Meliputi bantuan sosial, program bantuan bagi keluarga miskin, tunjangan anak, bantuan bagi kaum disabilitas, dan pelayanan bagi anak-anak yang terpinggirkan.

e) Infrastruktur

Termasuk pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur seperti jalan raya, jembatan, transportasi umum, air bersih, sanitasi, dan energi listrik.

f) Pelayanan Administrasi

Meliputi pelayanan administratif seperti pembuatan dokumen identitas (KTP, Kartu Keluarga, Paspor), perizinan usaha, dan pelayanan terkait administrasi kependudukan.

g) Pariwisata dan Budaya

Meliputi promosi pariwisata, pelestarian warisan budaya, dan penyediaan fasilitas rekreasi bagi masyarakat.

h) Lingkungan Hidup

Termasuk pengelolaan dan perlindungan lingkungan hidup, penanganan limbah, dan konservasi sumber daya alam.

i) Keuangan dan Perpajakan

Meliputi pelayanan terkait perpajakan, penagihan pajak, dan penyediaan layanan keuangan publik seperti bank atau lembaga keuangan daerah.

j) Teknologi Informasi dan Komunikasi

Meliputi penyedia layanan teknologi informasi dan komunikasi, seperti akses internet, layanan e-government, dan pengelolaan data publik.

b. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ada 10 prinsip pelayanan umum yang diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

a) Kesadaran

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

b) Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik: Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan /persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah 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) Tanggung jawab

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

g) Kelengkapan 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 sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi 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 dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Untuk merealisasikan kesepuluh prinsip pelayanan umum tersebut tidak mudah, karena terkait dengan kompleksnya penyelenggaraan pelayanan umum, banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan umum mencakup;

- a. Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara (kualitas SDM);
- b. Masyarakat atau pengguna layanan sebagai pengguna atau penerima layanan umum; peraturan Perundang-undang;
- c. Mekanisme dan prosedur penyelenggaraan pelayanan umum;
- d. Sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan;

- e. Kelembagaan dan sumber pendanaan untuk kegiatan operasional pelayanan umum; dan
- f. Komitmen top pimpinan daerah.

Menurut Warren (Sumardi, 2023:3) pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai “Saluran utama bagi partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan pemerintah, yang mendukung prinsip-prinsip demokrasi dan akuntabilitas.” Pandangan ini menekankan peran pelayanan publik sebagai sarana untuk memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, sehingga mendorong transparansi dan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat.

Sinambela (2019:5) dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara negara kepada masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada proses pemberian layanan yang cepat, tepat, dan transparan.

Subarsono (2020:15) menambahkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara seperti pembuatan identitas kependudukan, pembayaran pajak, dan administrasi lainnya. Pelayanan yang baik harus menekankan aspek responsif, transparan, serta efisien dalam pelaksanaannya.

Agung Kurniawan (2018:128), pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, dalam upaya memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kurniawan menekankan bahwa kualitas pelayanan publik harus didukung oleh kompetensi aparatur dan sistem yang efisien.

Hardiansyah (2018:32), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, baik dalam bentuk pelayanan administrasi, barang, maupun jasa publik.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien, transparan, dan berkeadilan.

Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur, kelengkapan sarana dan prasarana, serta sejauh mana pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan

c. Asas-asas pelayanan publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*, dalam melaksanakan pelayanan publik penyelenggara berkewajiban untuk:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan sebagai bentuk komitmen dan janji penyelenggara kepada masyarakat.
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten dan berintegritas, sesuai dengan bidang tugas pelayanan yang diberikan.
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang memadai dan mendukung terciptanya iklim pelayanan yang nyaman dan efisien.
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu transparan, akuntabel, partisipatif, dan berkeadilan.
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi seluruh peraturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 8) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan, serta membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya dalam menerima layanan.
- 9) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik, baik dari segi tata kelola maupun etika pelayanan.
- 10) Memberikan pertanggungjawaban hukum apabila terjadi pelanggaran atau kelalaian dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.
- 11) Memenuhi panggilan hukum atau permintaan resmi dari pejabat yang berwenang atas nama lembaga negara atau instansi pemerintah yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa hakekat pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah adalah untuk melayani masyarakat.

Menurut Hardiansyah (2018:32), asas pelayanan publik adalah nilai-nilai dasar yang harus dijadikan acuan dalam setiap proses pelayanan agar masyarakat memperoleh kepastian dan keadilan dalam mendapatkan haknya sebagai warga negara.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 dalam Hardiansyah (2018:33) meliputi:

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

Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4, menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan.

- 1) Kepentingan umum
- 2) Kepastian hukum
- 3) Kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban

- 5) Keprofesionalan
- 6) Partisipatif
- 7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- 8) Keterbukaan
- 9) Akuntabilitas
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Ketepatan waktu
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2. Kualitas

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkay baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) atau mutu. Untuk dapat dinilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

Menurut Crosby (Muhammad Tahir, 2020:19) “Kualitas adalah sesuai dengan yang disyaratkan atau sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar atau persyaratan yang telah di tentukan.”

Menurut Monks (Muhammad Tahir, 2020:19-20) “Bahwa kualitas adalah ukuran tentang seberapa dekat kesesuaian baeang atau jasa dengan ukuran atau standar yang dispesifikasikan. Standar itu bisa berkaitan dengan waktu, bahan, kemampuan, reliabilitas atau karakteristik lain yang dapat diukur.”

Menurut Juran (Muhammad Tahir, 2020:20) “Bahwa Kualitas merupakan sesuatu yang cocok untuk penggunaanya. Dengan demikian,

sebuah produk barang atau jasa harus memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pemakai.”

Beberapa pendapat tersebut tampak kualitas pelayanan itu menekankan pada pentingnya pemenuhan harapan pelanggan dalam rangka memaksimalkan penggunaan berbagai produk barang atau jasa yang telah dihasilkan. Oleh karena itu penentu kualitas pelayanan terletak pada persepsi pengguna layanan, bukan penyedia jasa layanan.

Kualitas pelayanan pada dasarnya menggambarkan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir yang diterima masyarakat, tetapi juga dari proses pelayanan yang dilalui, mulai dari kemudahan prosedur, sikap petugas, hingga kejelasan informasi yang diberikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja sebuah lembaga publik, termasuk instansi pemerintah seperti kantor kelurahan.

Tjiptono & Chandra (2016:45) menegaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, dan konsistensi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini menekankan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya bergantung pada perilaku pegawai, tetapi juga pada sistem pelayanan, sarana prasarana, serta mekanisme pengawasan yang baik.

Purwanto (2020) menemukan bahwa pelayanan publik yang responsif, transparan, dan cepat dapat meningkatkan kepuasan serta partisipasi masyarakat dalam mendukung kebijakan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki implikasi yang lebih luas, bukan hanya pada kepuasan individu, tetapi juga pada tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Penelitian terbaru oleh Aziz, Rahmadani & Larasati (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kualitas informasi, kecepatan pelayanan, keandalan administrasi, kenyamanan fasilitas, serta keramahan petugas. Sedangkan Nadami, Setiawan, & Urahmah (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan modern harus menjamin ketepatan layanan, akurasi administrasi, profesionalitas petugas, dan pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital untuk meminimalisasi kesalahan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa menurut Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry (dalam S. Bordoloi, J. Fitzsimmons, M. Fitzsimmons 2023) kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat, yang meliputi ketepatan waktu, layanan yang bebas dari kesalahan, sikap simpatik, dan keakuratan dalam melayani. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry (dalam S. Bordoloi, J. Fitzsimmons, M. Fitzsimmons 2023), yaitu :

1. *Tangibles* yaitu Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi
2. *Reliability* yaitu Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang beragam dengan andal dan akurat.
3. *Responsiveness* yaitu Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
4. *Assurance* yaitu Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.

5. *Empathy* yaitu Perhatian yang penuh kepedulian dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry (dalam S. Bordoloi, J. Fitzsimmons, M. Fitzsimmons 2023). sebagai dasar analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

3. Pelayanan

Pelayanan (*Customer Service*) memiliki pengertian secara umum yaitu kegiatan yang di tunjukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan perantaraan pelayanan dengan melakukan pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono (Ricka Handayani, 2023:122-123) berpendapat bahwa “pelayanan adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan menciptakan kesan tersendiri, adanya pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi konsumen yang hal demikian merupakan kunci penting menarik perhatian konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan.”

Barata dalam Atmadjati (2018:1) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah satu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi

langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”

Menurut Lukman (Muhammad Tahir, 2020:14-15) Berpendapat bahwa “pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Menurut Kotler (Meithiana Indrasari 2019: 58-59) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh produsen atau perusahaan yang memiliki kualitas yang baik akan menghasilkan kepuasan tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Layanan dengan tulisan.

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan

dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan.

a. Etika dalam pelayanan

Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum antara lain sikap dan prilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, cara bertanya, dll. Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:

a) Sikap dan prilaku

Sikap dan prilaku merupakan bagian kepentingan dalam etika pelayanan. Dalam perateknya sikap dan harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

b) Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan prilaku.

c) Cara berpakaian

Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian nejis dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah memberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.

d) Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.

e) Gerak gerak

Gerak-gerak meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki.

f) Cara berbicara

Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mau berbicara. Kemudian sebaliknya dapat mendengarkan dengan baik.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada dasarnya menggambarkan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir yang diterima masyarakat, tetapi juga dari proses pelayanan yang dilalui, mulai dari kemudahan prosedur, sikap petugas, hingga kejelasan informasi yang diberikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi

indikator penting dalam menilai kinerja sebuah lembaga publik, termasuk instansi pemerintah seperti Kantor Kelurahan.

Tjiptono & Chandra (2016:45) menegaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, dan konsistensi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini menekankan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya bergantung pada perilaku pegawai, tetapi juga pada sistem pelayanan, sarana prasarana, serta mekanisme pengawasan yang baik.

Purwanto (2020) menemukan bahwa pelayanan publik yang responsif, transparan, dan cepat dapat meningkatkan kepuasan serta partisipasi masyarakat dalam mendukung kebijakan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki implikasi yang lebih luas, bukan hanya pada kepuasan individu, tetapi juga pada tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Kualitas pelayanan menurut Sinambela (2019: 76) kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, transparan, dan berkeadilan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil pelayanan, tetapi juga dari proses pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa menurut Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry (dalam S. Bordoloi, J. Fitzsimmons, M. Fitzsimmons 2023) kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat, yang

meliputi ketepatan waktu, layanan yang bebas dari kesalahan, sikap simpatik, dan keakuratan dalam melayani. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama menurut Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry (dalam S. Bordoloi, J. Fitzsimmons, M. Fitzsimmons 2023), yaitu:

1. *Tangibles* yaitu Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi
2. *Reliability* yaitu Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang beragam dengan andal dan akurat.
3. *Responsiveness* yaitu Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
4. *Assurance* yaitu Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.
5. *Empathy* yaitu Perhatian yang penuh kepedulian dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

5. Jenis layanan di Kelurahan

Pelayanan publik di kelurahan merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan dan pelayanan umum lainnya. Secara umum, pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan berdasarkan prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Menurut Tjiptono & Chandra (2016), pelayanan yang berkualitas ditandai dengan prosedur yang jelas, ketepatan waktu, serta konsistensi

petugas dalam memberikan layanan. Selain itu, Zeithaml et al. (2018) menegaskan bahwa pelayanan yang baik harus mudah diakses, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelayanan di kelurahan mencakup berbagai jenis layanan yang memiliki persyaratan tertentu yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Adapun jenis layanan tersebut antara lain:

1) Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan ini merupakan layanan utama di kelurahan yang berkaitan dengan data dan identitas penduduk. Layanan ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi kependudukan, seperti pengantar pembuatan KTP, Kartu Keluarga, serta perubahan data penduduk. Pelayanan ini sangat penting karena menjadi dasar dalam berbagai urusan administrasi lainnya.

2) Pelayanan surat keterangan

Pelayanan ini mencakup pembuatan berbagai surat keterangan yang di butuhkan ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi kependudukan, seperti pengantar pembuatan KTP, Kartu Keluarga, serta perubahan data penduduk. Pelayanan ini sangat penting karena menjadi dasar dalam berbagai urusan administrasi lainnya.

3) Pelayanan surat pengantar

Pelayanan ini mencakup pembuatan berbagai surat keterangan yang di butuhkan ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi kependudukan, seperti

pengantar pembuatan KTP, Kartu Keluarga, serta perubahan data penduduk. Pelayanan ini sangat penting karena menjadi dasar dalam berbagai urusan administrasi lainnya.

4) Pelayanan sosial

Pelayanan sosial merupakan layanan yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Kelurahan berperan dalam membantu masyarakat dalam memperoleh bantuan sosial, serta menangani berbagai permasalahan sosial yang terjadi di lingkungan masyarakat. Layanan ini menunjukkan kepedulian pemerintah terhadap kondisi sosial masyarakat

5) Pelayanan pengaduan masyarakat

Pelayanan ini merupakan sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, atau permasalahan yang terjadi di lingkungan mereka. Melalui layanan ini, kelurahan dapat mengetahui berbagai permasalahan yang di hadapi masyarakat dan mengambil langkah tindak lanjut yang diperlukan.

6) Pelayanan informasi publik

Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan, program pemerintah, serta informasi lainnya yang di butuhkan. Keterbukaan informasi ini sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang transparan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

C. Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh aparaturn pemerintah sesuai dengan peraturan

perundang-undangan. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, transparan, aman, dan nyaman sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1). Hal ini juga diperkuat oleh Sinambela (2019) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan yang berkualitas, merata, dan berkeadilan.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan persepsi masyarakat. Namun, pada Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara, masih terdapat permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat, seperti lamanya efisiensi dan ketepatan waktu pelayanan, kurangnya kejelasan serta keterbukaan informasi pelayanan, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung. Kondisi tersebut terlihat dari masih adanya keterlambatan dalam penyelesaian administrasi, ketidakjelasan prosedur pelayanan yang menyebabkan kebingungan masyarakat, serta fasilitas pelayanan yang belum sepenuhnya memadai. Fenomena ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diberikan, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kelurahan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry (dalam S. Bordoloi, J. Fitzsimmons, M. Fitzsimmons 2023). Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan

sesuai dengan harapan masyarakat yang mencakup ketepatan waktu, keakuratan pelayanan, serta keandalan dalam memenuhi janji pelayanan. Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry (dalam S. Bordoloi, J. Fitzsimmons, M. Fitzsimmons 2023) menekankan lima dimensi utama kualitas pelayanan yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik)
2. *Reliability* (keandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (empati)

Ada pun kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 2. 1
Kerangka pemikiran

