

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Muhammad Ryan Hidayat 2024, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai pada Program Studi Administrasi Publik, yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan”. Hasil penelitian menunjukkan Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan yang ada dalam Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Dari hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik masih kurang maksimal. berupa masih kurangnya profesionalitas dari para pegawai dalam melaksanakan tugas. selain itu kurangnya sarana dan prasarana yang ada, hal ini membuat lambatnya proses pelayanan yang dilakukan. Dari beberapa kekurangan ini perlu adanya perbaikan dengan memperhatikan sisi kualifikasi pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan). Selain itu penelitian ini dilakukan melalui proses analisis langsung ke tempat dan juga wawancara kepada masyarakat maupun pegawai di sana. Maka dengan harapan peningkatan kualitas pelayanan publik yang akan dirasakan oleh masyarakat. Dari hal ini akan menjadi tempat pelayanan publik yang memiliki kinerja baik oleh masyarakat.
2. Arfan Dilando.D. 2017. Universitas Islam Riau pada Program Studi Administrasi Publik, yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Melalui

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Pesisir.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada masyarakat dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik di Kecamatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru. Tipe jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik melalui pelaksanaan PATEN belum berjalan secara optimal. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik yaitu belum jelasnya Peraturan Wali Kota Nomor 11 Tahun 2013 serta belum dilimpahkannya kewenangan secara penuh dari Wali Kota Pekanbaru kepada Camat Rumbai Pesisir.

B. Tinjauan Teoritis

1. Definisi Kualitas Pelayanan Dalam Pemerintahan Desa

Kualitas pelayanan dalam pemerintahan desa merujuk pada tingkat kemampuan pemerintah desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik administratif dan non-administratif kepada masyarakat desa secara efektif, efisien, mudah diakses, transparan, adil, dan *akuntabel*, sehingga hak-hak masyarakat atas pelayanan dasar terpenuhi sesuai kewenangan desa dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks peraturan yang berlaku:

- a. Kualitas pelayanan ditetapkan sebagai bagian dari penyelenggaraan standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh aparatur desa atau unit pemerintahan desa untuk memberikan layanan kepada masyarakat sesuai prosedur, waktu, biaya, serta mekanisme yang jelas.

- b. Standar pelayanan di tingkat desa sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat serta mendorong keterbukaan dan kontrol publik atas kinerja pemerintahan desa.

Definisi ini bukan hanya berbasis pada pemikiran umum kualitas pelayanan, tetapi juga mengacu pada maksud dan tujuan penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Desa yang tertuang dalam aturan pelaksanaan pelayanan desa sebagai bagian dari kebijakan pelayanan publik pemerintah. SPM Desa menekankan bahwa setiap masyarakat desa berhak memperoleh layanan administratif dan dasar dari pemerintah desa dengan mutu tertentu secara *minimum* yang dapat diukur dan dipenuhi oleh pemerintah desa.

Pelayanan publik yang diberikan oleh desa di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan hak asal usul dan kewenangan lokal berskala desa. Dalam konteks ini, pelayanan publik desa mencakup berbagai bidang yang langsung menyentuh kebutuhan masyarakat. Berikut materi lengkapnya:

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh legalitas administrasi yang menjadi syarat dalam berbagai urusan pemerintahan. Pelayanan ini merupakan bentuk layanan dasar yang paling sering diberikan oleh pemerintah desa. Desa berperan dalam membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, seperti:

- a. Surat pengantar KTP dan KK
- b. Surat keterangan domisili
- c. Surat keterangan kelahiran dan kematian
- d. Surat pindah penduduk

2. Pelayanan Surat Menyurat dan Legalitas

Pelayanan ini sangat penting untuk mendukung kebutuhan sosial dan ekonomi masyarakat desa, pemerintah desa memberikan berbagai layanan surat keterangan sebagai bentuk pengakuan administratif, antara lain:

- a. Surat keterangan tidak mampu
- b. Surat keterangan usaha
- c. Surat keterangan tanah
- d. Surat rekomendasi atau pengantar lainnya

3. Pelayanan Pembangunan dan Infrastruktur Desa

Pelayanan ini bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa serta memiliki kewenangan dalam merencanakan dan melaksanakan pembangunan. Pelayanan yang diberikan meliputi:

- a. Penyediaan dan perbaikan jalan desa
- b. Pembangunan sarana air bersih
- c. Fasilitas sanitasi
- d. Pembangunan fasilitas umum seperti balai desa

4. Pelayanan Sosial dan Kesejahteraan

Pelayanan ini berfungsi untuk meningkatkan kesejahteraan dan mengurangi kesenjangan sosial. Pemerintah desa juga berperan dalam memberikan pelayanan sosial kepada masyarakat, seperti:

- a. Pendataan dan penyaluran bantuan sosial
- b. Pelayanan bagi masyarakat miskin dan rentan
- c. Program pemberdayaan masyarakat

5. Pelayanan Ketentraman dan Ketertiban

Pelayanan ini penting untuk menciptakan lingkungan yang aman dan kondusif serta bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat melalui:

- a. Pembinaan linmas (perlindungan masyarakat)
- b. Mediasi konflik warga
- c. Penanganan masalah sosial

6. Pelayanan Pemberdayaan Masyarakat

Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan kemandirian dan partisipasi masyarakat serta berperan dalam meningkatkan kapasitas masyarakat melalui:

- a. Pelatihan keterampilan
- b. Penyuluhan pertanian, kesehatan dan ekonomi
- c. Pengembangan usaha mikro dan BUMDes

7. Pelayanan Informasi dan Transportasi

Pelayanan ini mendorong transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa serta sesuai prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, desa wajib memberikan:

- a. Informasi penggunaan dana desa
- b. Informasi program pembangunan
- c. Akses terhadap data dan kebijakan desa

8. Pelayanan Administrasi Publik

a. Pengertian Pelayanan Administrasi Publik

Menurut *Kotler dan Keller* (2018:35) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. *Kotler* juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut *Wickof* (Zulian Yamit, 2010:47), bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Sedangkan menurut *Goeth dan Davis* dalam (Algifari, 2017:120) mengartikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan administrasi publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020 : 49), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, Hardiyansyah (2018) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian jasa oleh penyelenggara negara kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Kurniawan (2017), pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda.

b. Asas-Asas Pelayanan Administrasi Publik

Asas pelayanan adalah prinsip dasar yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam pemerintahan desa. Asas-asas ini memberikan arahan normatif bagi penyelenggara layanan (pemerintah atau aparatur) untuk melaksanakan tugas pelayanan secara benar, adil, dan tertib serta untuk menjamin hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Asas-asas pelayanan mendorong terciptanya pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Karakteristik

Menurut ketentuan umum yang diadaptasi dari *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik* dan literatur administrasi publik mutakhir, asas-asas pelayanan yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

1) Kepentingan Umum

Pelayanan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat secara luas, bukan untuk kepentingan kelompok tertentu.

2) Kepastian Hukum

Pelaksanaan pelayanan harus berdasarkan aturan yang jelas, sehingga masyarakat memperoleh kepastian hak dan prosedur layanan.

3) Kesamaan Hak

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, gender, ekonomi, atau status sosial.

4) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima layanan memiliki hak dan kewajiban yang seimbang dalam penyelenggaraan pelayanan untuk menjaga keteraturan dan profesionalisme.

5) Profesionalisme

Aparatur penyelenggara pelayanan diharapkan menunjukkan kompetensi, etika, dan kemampuan teknis sesuai standar yang ditetapkan.

6) Partisipatif

Masyarakat diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik.

7) Tidak Diskriminatif

Pelayanan harus diberikan secara adil tanpa membedakan latar belakang individu atau kelompok masyarakat.

8) Keterbukaan

Informasi tentang prosedur, persyaratan, standar waktu, biaya, dan mekanisme pelayanan harus tersedia dan mudah diakses oleh masyarakat.

9) Akuntabilitas

Penyelenggara layanan bertanggung jawab atas kinerja dan hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

10) Ketepatan

Waktu, Kemudahan, dan Keterjangkauan Pelayanan harus diselenggarakan tepat waktu, mudah dilakukan oleh masyarakat, serta terjangkau dari segi prosedur dan biaya.

c. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh *Norman* dalam (Mhd Rusydi, 2017: 96- 51) mengenai karakteristik pelayanan, yakni :

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah Tindakan sosial.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

d. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas berdasarkan persepsi pengguna layanan. Menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020 : 49), fungsi utama pelayanan publik menurut mereka adalah sebagai instrumen yang menjamin terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat, menyediakan layanan yang mudah diakses, meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, serta menciptakan hubungan yang lebih responsif dan humanis antara pemerintah dan masyarakat, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada penyelesaian tugas administratif, tetapi juga berfungsi sebagai mekanisme yang mendorong peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan yang berintegritas, berkeadilan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Menurut Hardiyansyah (2018) dan PermenPAN-RB No. 15 Tahun 2014, prinsip pelayanan publik meliputi:

1. Transparansi, keterbukaan terhadap masyarakat dalam prosedur, biaya, dan waktu pelayanan.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

3. Partisipasi, melibatkan masyarakat dalam evaluasi dan peningkatan layanan.
4. Kesetaraan, memberikan pelayanan tanpa diskriminasi.
5. Efisiensi dan efektivitas, pelayanan dilakukan dengan sumber daya minimal namun hasil optimal.
6. Responsif, kemampuan menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat secara cepat.

e. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna layanan. Definisi klasik adalah selisih antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima. Menurut Hardiyansyah dan sumber manajemen pelayanan publik, kualitas pelayanan publik harus dilihat dari bagaimana masyarakat menilai —kualitas layanan pemerintah, bukan sekadar standar internal instansi. *SERVQUAL* dikemukakan oleh Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020 : 49) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi
2. *Reliability* (Kehandalan): Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. *Assurance* (Jaminan): Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. *Empathy* (Empati): Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

C. Kerangka Pemikiran

UU Nomor 16 Tahun 2014 tentang Desa tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) Pemerintah Desa wajib menyusun standar pelayanan, maklumat pelayanan dan menyediakan sarana prasarana yang layak.

Kerangka pemikiran disusun untuk memberikan gambaran mengenai alur penelitian yang akan dilakukan nantinya, dan untuk memahami kualitas pelayanan penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020 : 49) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability* (Kehandalan): Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. *Assurance* (Jaminan): Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. *Empathy* (Empati): Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

