

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. KIRANA AFIFAH IHSANI (2022), "**Pengalaman Bidan Desa Dalam Memberikan Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19.** Universitas Muhammadiyah Surakarta, program Studi Keperawatan. Hasil penelitian ini ditemukan tiga tema dalam peran bidan desa dalam memberikan pelayanan pada masa pandemi COVID-19. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan eksploratori atau pendekatan eksploratif. Jumlah partisipan dari penelitian ini yaitu 7 bidan desa di wilayah kerja Puskesmas Mawar, Kabupaten Sukoharjo dengan pendekatan purposive sampling. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara. Setelah dilakukan proses analisa tematik, pada hasil wawancara mendalam ditemukan tiga tema yaitu: (1) pengaruh pandemi pada pelayanan bidan desa, (2) pengaruh pandemi pada aspek psikologis, dan (3) faktor pendukung serta faktor yang mempengaruhi pelayanan bidan desa. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi penting bagi bidan dan para pemangku kebijakan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada ibu dan anak terutama pada masa pandemi COVID-19

2. NORHASANAH (2023), **"Kualitas Pelayanan Bidan Desa di Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Rantau Bujur Hulu dan Desa Sungai Haji)"**. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai, program Studi Administrasi Publik. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Bidan Desa di Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Rantau Bujur Hulu dan Desa Sungai Haji) Cukup baik, menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018:63). hal ini bisa terlihat dari 3 indikator yang sudah baik yaitu kenyamanan ruang pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keramahan dalam pelayanan. 4 indikator cukup baik yaitu, jaminan legalitas, respon bidan dalam melayani, pelayanan yang tepat dan cepat, dan jaminan kepastian waktu. 3 indikator belum baik yaitu kedisiplinan, standar proses pelayanan, dan jaminan kepastian waktu. Faktor yang mempengaruhi yaitu: Faktor Penghambat antara lain: Pertama, Tidak ada kejelasan waktu pelayanan. Kedua, Tidak ada patokan biaya dalam pelayanan. Faktor Pendukung antara lain: Pertama, pendidikan Bidan Desa. Kedua, tempat dan fasilitas pelayanan yang sudah tersedia.

B. Tinjauan Teoritis

Pelayanan Publik

Menurut pendapat Ndraha dalam Erika, dkk (2021:1) yang menyatakan bahwa fungsi pemerintahan dibagi menjadi 2 (dua) macam yaitu pertama, fungsi primer atau pelayanan. Kedua, fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan. Hal yang sama disampaikan oleh Rasyid dalam Erika, dkk (2021:1) menyatakan bahwa tugas pokok dan fungsi pemerintah terdiri atas 3 hal yaitu: pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan.

a. Pengertian

Mukarom dan Laksana dalam Erika (2021:4), mendefinisikan “Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Mahmudi dalam Siti Aisyah (2021:4), mendefinisikan bahwa “Pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan publik adalah setiap aktivitas, program, dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah serta bantuan yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

b. Jenis-jenis Pelayanan

Dalam buku Hardiyansyah (2018:26-31) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam

dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan umum.

1) Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: Kesehatan, Pendidikan Dasar, dan Bahan kebutuhan Pokok:

a) Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kemiskinan. Keterkaitan tingkat kesehatan dengan kemiskinan dapat dilihat pada siklus lingkaran setan kemiskinan. Dalam suatu lingkaran setan kemiskinan tersebut, dapat tiga poros utama yang menyebabkan seseorang menjadi miskin, yaitu:

- (1) Rendahnya tingkat kesehatan,
- (2) Rendahnya pendapatan, dan
- (3) Rendahnya tingkat pendidikan.

Rendahnya tingkat kesehatan merupakan salah satu pemicu terjadinya kemiskinan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa tingkat kesehatan masyarakat yang rendah akan menyebabkan tingkat produktivitas rendah.

Dan tingkat produktivitas yang rendah lebih menyebabkan pendapatan rendah. Pendapatan yang rendah menyebabkan terjadinya kemiskinan. Kemiskinan ini selanjutnya menyebabkan seseorang tidak dapat menjangkau pendidikan yang berkualitas serta membayar biaya pemeliharaan dan perawatan kesehatan.

Oleh karena kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang hendak diwujudkan pemerintah, maka kesehatan harus menjadi perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah harus dapat menjamin hak masyarakat untuk sehat dengan memberikan pelayanan kesehatan secara adil, merata, memadai, terjangkau dan berkualitas.

b) Pendidikan Dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.

Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat

kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan di atas. Oleh karena itu, untuk menolong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

c) Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok itu misalnya: beras, minyak goreng, dan sebagainya. Dalam hal ini penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

2) Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

a) Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik

Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b) Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon dan penyediaan tenaga listrik.

c) Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar.

Kualitas Pelayanan

a. Pengertian

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018:55), menyatakan bahwa "Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut".

Goetsch & Davis menyatakan bahwa "Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan yang mana pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan)

sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berkaitan dengan hasil dari pemenuhan harapan (keinginan) dan kebutuhan seseorang (penerima layanan), yang mana apakah hasilnya sudah sesuai atau tidak.

b. Prinsip-Prinsip

Pelayanan publik yang berkualitas haruslah sesuai dengan prinsip-prinsipnya, menurut Sujardi dalam Mursyidah dan Ilmi (2020:22-24), sebagai berikut:

- 1) Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat;
- 2) Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- 3) Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran sertamasyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- 4) Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
- 5) Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan;
- 6) Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya;
- 7) Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
- 8) Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan, Indikator Kualitas Pelayanan.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik yang dianggap baik memiliki atribut yang di dalamnya terdapat indikator yang dapat dinilai. Adapun atribut tersebut menurut Levine et al. dalam Hardiyansyah (2018:72), dimensi kualitas pelayanan terdiri atas :

- 1) Responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
- 2) Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dan atribut lainnya menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73) dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiviness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- 5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

d. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dan membangun citra organisasi yang

baik, sehingga segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia, yang mana artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan salah satu faktor yang paling penting, karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Hardiyansyah dalam Hardiyansyah (2018:80-82), ada terdapat sebanyak 22 faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, antara lain sebagai berikut:

- 1) Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- 2) Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- 3) Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan.
- 4) Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
- 5) Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- 6) Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- 7) Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan civil.
- 8) Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- 9) Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
- 10) Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik.
- 11) Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- 12) Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan.
- 13) Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- 14) Tanggungjawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.
- 15) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh

secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

- 16) Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik.
- 17) Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik; dan pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
- 18) Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.
- 19) Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- 20) Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
- 21) Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
- 22) Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.

Berdasarkan uraian di atas, hasil identifikasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut di atas, apabila dikelompokkan berdasarkan faktor-faktor yang ada, maka akan didapatkan beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Faktor-faktor dominan tersebut adalah: (1) Motivasi Kerja Birokrasi dan aparatur; (2) Kemampuan aparatur; (3) pengawasan/kontrol sosial; (4) Perilaku birokrasi/aparatur; (5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan yang terakhir (6) Restrukturisasi organisasi

Bidan Desa

a. Pengertian

Bidan desa adalah bidan yang ditempatkan dan bertugas di desa

mempunyai wilayah kerja satu atau dua desa, dan dalam melaksanakan tugas pelayanan medis baik di dalam maupun diluar jam kerja, bidan harus bertanggung jawab kepada kepala puskesmas (Maimuna, 2024).

b. Tugas Bidan Desa

Bidan desa mempunyai tugas utama yaitu melaksanakan kegiatan puskesmas di wilayah kerjanya berdasarkan urutan prioritas masalah kesehatan yang wewenang yang dimilikinya. Selain itu, seorang bidan juga dituntut untuk berperan serta dalam menggerakkan dan membina masyarakat desa di wilayah kerjanya agar tumbuh kesadaran untuk berperilaku hidup sehat, selain itu, berikut tugas utama bidan desa yaitu:

- 1) Pelayanan kesehatan ibu.
- 2) Pelayanan kesehatan anak.
- 3) Pelayanan kesehatan reproduksi perempuan dan keluarga berencana.
- 4) Pelayanan promotif, preventif dan pemberdayaan masyarakat.
- 5) Pelayanan kesehatan prioritas lainnya yang di tugas oleh kepala Puskesmas.

Wewenang bidan desa dalam melaksanakan tugas antara lain:

- 1) Memberi penerangan dan penyuluhan tentang:
 - a) Kehamilan
 - b) Persalinan
 - c) Nifas, menyusui dan perawatan buah dada
 - d) Keluarga Berencana (KB)

- e) Perawatan bayi
- f) Perawatan anak pra sekolah
- g) Gizi, Pelaksanaan tugas dalam kegiatan program gizi, meliputi beberapa hal sebagai berikut :

(1) Merencanakan kegiatan gizi yang dilaksanakan di desanya bersama Kepala puskesmas dan Tenaga Gizi Puskesmas

(2) Melaksanakan kegiatan pelatihan gizi.

(3) Melaksanakan kegiatan gizi dalam rangka memperbaiki status gizi masyarakat, seperti:

(a). Penyuluhan Gizi Masyarakat

(b). Usaha Perbaikan Gizi Keluarga

(c). Usaha Perbaikan Gizi Institusi

(d). Sistem Kewaspadaan Pangan dan Gizi

(4) Melaksanakan koordinasi kegiatan gizi di desa.

(5) Melaksanakan pemantauan dan penilaian gizi di wilayahnya.

(6) Melaksanakan bimbingan teknis dan pembinaan kepada kader dan kelompok dasawisma.

(7) Melaksanakan pencatatan dan pelaporan.

2) Melaksanakan pembinaan dan bimbingan tenaga kesehatan lain yang juga bekerja dalam pelayanan kebidanan dengan kemampuan yang lebih rendah termasuk para dukun bayi.

- 3) Melayani kasus ibu untuk:
 - a) Pengawasan kehamilan
 - b) Pertolongan persalinan normal, dan persalinan letak sungsang
 - c) Episiotomi dan penjahitan luka perinium tingkat I dan II
 - d) Cara pemakaian kontrasepsi tertentu, sesuai dengan kebijakan pemerintah.
- 4) Melayani bayi dan anak pra sekolah untuk:
 - a) Pengawasan pertumbuhan dan perkembangan anak
 - b) Pemberian imunisasi
 - c) Perawatan
 - d) Petunjuk pemberian makan
- 5) Pemberian obat-obatan
 - a) Robonsia
 - b) Pertolongan tertentu dalam bidang kebidanan, sepanjang hal itu tidak melalui suntikan.

Selanjutnya ada hak bidan, yaitu :

- 1) Bidan berhak mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas sesuai dengan profesinya.
- 2) Bidan berhak untuk bekerja sesuai dengan standar profesi pada setiap jenjang pelayanan kesehatan.
- 3) Bidan berhak menolak keinginan pasien/klien dan keluarga yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kode etik profesinya.

- 4) Bidan berhak atas privasi atau pendirian dan menuntut apabila merasa nama baiknya dicemarkan baik oleh pasien, keluarga maupun profesi lain.
- 5) Bidan berhak atas kesempatan untuk meningkatkan diri baik melalui pendidikan maupun pelatihan.
- 6) Bidan berhak memperoleh kesempatan untuk meningkatkan jenjang karir dan jabatan yang sesuai.
- 7) Bidan berhak mendapat kompensasi dan kesejahteraan yang sesuai.

Terakhir ada kewajiban bidan, yaitu :

- 1) Bidan wajib mematuhi peraturan rumah sakit sesuai dengan hubungan hukum antara bidan tersebut dengan rumah sakit bersalin dan sarana pelayanan dimana ia bekerja.
- 2) Bidan wajib memberikan pelayanan asuhan kebidanan sesuai dengan standar profesi dengan menghormati hak hak pasien.
- 3) Bidan wajib merujuk pasien kepada dokter yang mempunyai kemampuan dan keahlian sesuai dengan kebutuhan pasien.
- 4) Bidan wajib memberi kesempatan kepada pasien untuk menjalankan ibadah sesuai dengan keyakinannya.
- 5) Bidan wajib memberikan kesempatan kepada pasien untuk didampingi oleh suami atau keluarga.
- 6) Bidan wajib merahasiakan segala sesuatu yang diketahuinya tentang seorang pasien.
- 7) Bidan wajib memberikan informasi yang akurat tentang tindakan yang akan dilakukan serta resiko yang mungkin dapat timbul.

- 8) Bidan wajib meminta persetujuan tertulis atas tindakan yang akan dilakukan.
- 9) Bidan wajib mendokumentasikan asuhan kebidanan yang diberikan.
- 10) Bidan wajib mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menambah ilmu pengetahuannya melalui pendidikan formal atau non formal.
- 11) Bidan wajib bekerja sama dengan profesi lain dan pihak yang terkait secara timbal balik dalam memberikan asuhan kebidanan.
(Rismayani dkk, 2022:23-22).

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan telaah kepustakaan (Agung, 2021:67). Kerangka pemikiran pada penelitian ini menggunakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) tentang Pelayanan Publik. Menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72-73) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*).
2. Keandalan (*reability*).
3. Daya tanggap (*responsiviness*).
4. Jaminan (*assurance*).
5. Empati (*empathy*).

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

