

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian terdahulu dan jurnal yang digunakan penulis sebagai referensi untuk menjadi pedoman terkait dengan kajian penelitian yang akan dilaksanakan, yaitu sebagai berikut:

1. **Joko Susanto, Zepa Anggraini. 2019. Jurnal yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin”.** Metode Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah dengan obsevasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang berjumlah tujuh orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin tidak terlaksana dengan baik secara keseluruhan, dilihta dari lima deminsi kualitas pelayanan publik yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Berwujud, ruang tunggu yang belum dilengkapi dengan pendingin ruangan seperti AC, sehingga masyarakat belum merasa nyaman diruang tunggu. Kehandalan, kecepatan pegawai dalam pengurusan administrasi sudah tergolong baik, terlihat dari kemampuan dan keahlian dalam menggunakan teknologi yang ada dikantor sebagai alat bantu dalam prose melayani masyarakat. Ketanggapan, dalam melayani masyarakat belum dapat sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat, karena petugas dalam melakukan pelayanan belum sesuai

dengan waktu yang tepat dan masih ada beberapa keluhan masyarakat yang belum dapat direspon dengan cepat. Jaminan, masih ditemukan pelayanan yang belum terjamin sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Empati, masih ditemukan perlakuan istimewa kepada masyarakat yang ada hubungan kekerabatan.

2. **Widya Kurniati Mohi, Irmanovika Mahmud. 2018. Jurnal yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo”.** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan naturalistik sebagai bagian dari penelitian pemerintahan, dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik serta hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga Kecamatan Boliyohuto. Sumber data penelitian memfungsikan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian dapat diuraikan; (1) Upaya peningkatan pelayanan publik di desa Potanga dapat diidentifikasi sebagai berikut; a) peningkatan azas layanan publik; b) prinsip layanan publik; dan c) peningkatan standar layanan publik. (2) Upaya peningkatan pelayanan publik di desa Potanga dapat dikategorikan baik dan telah sesuai dengan kebijakan pelayanan publik, undang-undang pelayanan publik, serta peran, tugas dan tanggung jawab pemerintah desa terhadap pelayanan publik. (3) Hambatan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga, yaitu hambatan internal berupa masalah aparat/staf baik dari segi kuantitas maupun dalam hal kualitas sumber daya manusia (4)

Hambatan eksternal bersumber dari masyarakat karena alasan fisik dan psikis dan lingkungan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Konsep Kualitas Pelayanan

Kata kualitas berasal dari bahasa Latin “*qualitas*”, yang berarti “kegunaan”. Kualitas menurut kamus Oxford, adalah “standar sesuatu yang diukur terhadap hal-hal lain yang serupa; tingkat keunggulan sesuatu. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu.

Menurut Kotler, Keller dan Chernev (2022:448), kualitas didefinisikan sebagai totalitas fitur dan karakteristik dari sebuah produk maupun jasa, dimana bergantung kepada kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang dinyatakan ataupun tersirat.

Menurut Halim et al. (2021: 81), kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Tjiptono, (2017) Kualitas dapat memberikan nilai plus karena didalamnya terdapat kriteria-kriteria yang harus dicapai memenuhi kebutuhan pelanggan. Sehingga apabila suatu pelayanan jasa atau produk memiliki kriteria yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan atau bahkan melebihi harapan yang diinginkan pelanggan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan memiliki kualitas.

Menurut Sinambela dalam Siti Marwiyah (2023:42), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim pelayanan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari hidup manusia. Adapun menurut Moenir dalam Siti Marwiyah (2023:42), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan

melalui aktivitas orang lain yang langsung. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*intangible*).

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Kemudian pelayanan umum menurut Moenir dalam Marjoni Rachman (2021:6) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Selanjutnya Moenir dalam Marjoni Rachman (2021:6) mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Sehubungan dengan pelayanan, Kasmir (dalam Firmansyah et al., 2022:14) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Sarana dan prasarana yang baik tersedia karena masyarakat menginginkan pelayanan yang prima, maka untuk melayani masyarakat salah satu hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah ketersediaan sarana dan prasarana.
- b. Ada pegawai yang baik, kenyamanan masyarakat tergantung petugas yang melayaninya. Itu membutuhkan petugas yang ramah,

- sopan dan menarik, selain responsif, pandai bicara, lucu dan pengertian.
- c. Tanggung jawab kepada masyarakat yang dilayani dari awal sampai akhir. Dalam melakukan kegiatan pelayanan, setiap pegawai harus dapat melayani dari awal sampai akhir.
 - d. Kemampuan melayani dengan cepat dan tepat, dalam melayani masyarakat perlu dilakukan pegawai sesuai prosedur. Tentunya pelayanan tersebut sesuai dengan jadwal dan pekerjaannya, dan tidak ada kesalahan dalam artian pelayanan yang ditawarkan memenuhi keinginan masyarakat.
 - e. Pegawai dengan kemampuan komunikasi harus dapat berbicara dengan setiap masyarakat dan memahami keinginan masyarakat, artinya pegawai harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami tanpa menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami masyarakat.
 - f. Untuk memahami kebutuhan masyarakat, pejabat harus cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, memahami dan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Ukuran kualitas pelayanan di Indonesia dapat dilihat antara lain dari standar pelayanan yang bermutu yang ditetapkan dengan Keputusan Menpan RI No.81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, yaitu

- a. Sederhana, yakni mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit.
- b. Jelas dan pasti dalam prosedur, persyaratan, biaya dan waktu.
- c. Aman, nyaman dan menjamin kepastian hukum.
- d. Terbuka (biaya dan tata cara), serta bersedia menerima kritik atau keluhan,
- e. Efisien, yakni hemat dalam menggunakan sumber daya.
- f. Ekonomis, yakni penetapan biaya secara wajar.
- g. Adil dan merata dalam arti jangkauan pelayanan yang luas dan adil.
- h. Tepat waktu, yakni sesuai dengan perjanjian/ketetapan.

Menurut Heterogeneity dalam Mukarom dan Laksana (2017:68-69) untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan, perlu diketahui kriteria (dimensi) yang dipakai oleh pelanggan dalam menilai pelayanan tersebut, dimana ke-5 dimensi kualitas layanan tersebut adalah:

- a. *Tangibility*, yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
- b. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya.

- c. *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
- d. *Empathy*, yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.
- e. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan keramah tamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Adapun kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Dabholker et al., dalam Tjiptono dan Chandra (2016) yaitu:

- 1) Aspek fisik (*Physical Aspects*), meliputi penampilan fasilitas fisik dan kenyamanan yang ditawarkan kepada pasien berkaitan dengan layout fasilitas fisik. Penampilan fasilitas fisik penting bagi pasien, seperti kebersihan ruangan, penampilan umum ruangan dan fasilitas umum yang menarik, serta tata letak dalam ruangan yang nyaman dilihat.
- 2) Reliabilitas (*Reliability*), dimaksudkan sebagai suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang memenuhi janji serta memberikan layanan yang tepat (*doing it right*). Untuk itu kualitas yang handal merupakan harapan pasien yang berarti bahwa suatu pelayanan setiap saat dituntut untuk dapat dilaksanakan dengan segera melalui cara yang benar tanpa ada kesalahan di dalamnya.
- 3) Interaksi personal (*Personal interaction*), yaitu mengacu pada kemampuan karyawan jasa dalam menumbuhkan kepercayaan pasien dan sikap sopan/suka membantu. Dimana dalam dimensi ini merefleksikan cara karyawan memperlakukan pasien. Pada dimensi ini karyawan diharapkan dapat melakukan pendekatan secara individu dan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pasien yang didukung oleh adanya rasa hormat, dapat dipercaya, dan jaminan rasa aman bagi pasien.
- 4) Pemecahan masalah (*Problem solving*), berkaitan dengan penanganan retur, penukaran, dan komplain. Pemecahan masalah juga merupakan interaksi yang dilakukan karyawan dengan pasien terutama yang berkaitan dengan penyelesaian sesuatu yang dianggap bermasalah.
- 5) Kebijakan (*Policy*), kebijakan perusahaan sebagai aspek kualitas layanan berdasarkan aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dimana aturan tersebut berkaitan secara langsung dengan pasien. Kebijakan mencakup aspek-aspek kualitas jasa yang secara langsung dipengaruhi oleh kebijakan instansi, seperti jam operasional.

Beberapa pengertian pokok tentang kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Ahmad (2018) yaitu:

- 1) Sejumlah keistimewaan produk (barang dan jasa).
- 2) Segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.
- 3) Menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Lailul & Choiriyah 2020:38-40) menyederhanakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan menjadi lima dimensi yang disebut SERVQUAL (kualitas pelayanan), yaitu sebagai berikut (Hardiyansyah, 2011):

- 1) *Tangibles* (berwujud) Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Terdiri atas indikator:
 - a) Penampilan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
 - b) Kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan.
 - c) Kedisiplinan petugas/aparatur melakukan pelayanan.
 - d) Kemudahan proses dan akses layanan.
 - e) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- 2) *Reliability* (kehandalan) Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. Terdiri atas indikator:
 - a) Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
 - b) Mempunyaistandar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) *Responsiveness* (respon/ketanggapan) Merupakan kemampuan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Terdiri atas indikator:
 - a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b) Petugas/aparatur melakukan dengan cepat dan tepat.
 - c) Petugas/aparatur melakukan dengan cermat pelayanan
 - d) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

- 4) *Assurance* (jaminan) Mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari resiko dan keraguan. Terdiri atas indikator:
 - a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - c) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) *Emphaty* (empati) Mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan. Terdiri atas indikator:
 - a) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
 - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Afandi (2018:43) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen – komponen pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan
Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d. Produk Pelayanan
Produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana
Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2. Pelayanan Publik

Secara etimologi, kata publik berasal dari Bahasa Inggris “public” yang berarti umum, masyarakat atau negara. Kencana (2006)

menjelaskan bahwa kata publik dalam bahasa Indonesia diberi terjemahan sebagai kata “praja”, hanya saja pada sejak zaman Belanda bahasa Sangsekerta tersebut sudah salah kaprah. Arti sebenarnya dari kata praja tersebut adalah rakyat, sehingga untuk pemerintah yang melayani keperluan seluruh rakyat diberi istilah “pamong praja” (Pelayan rakyat). Tetapi kemudian pemerintah yang seharusnya melayani rakyat tersebut malahan karena kekuasaan yang telah diberikan kepada mereka lalu menyalahgunakannya dengan memaksakan peraturan yang dibuat sendiri atau merekayasa sekelompok anggota elite (Baik legislatif maupun eksekutif) untuk membuat peraturan, sehingga kata praja kehilangan makna dan berubah menjadi raja. Beliau memberikan definisi bahwa kata publik itu sendiri mempunyai arti sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berfikir, kesamaan perasaan, kesamaan harapan, kesamaan sikap dan kesamaan tindakan yang benar dan baik, berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki

Kualitas pelayanan publik adalah upaya pemenuhan segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan serta kebutuhan dan keinginan konsumen, baik berupa barang maupun jasa yang diharapkan dapat memberikan harapan dan kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan inti dari semua seluruh proses pemerintahan. Bahkan menjadi tanda dari hadirnya negara (*state in practice*) dalam kehidupan nyata sehari-hari masyarakat. Lewat

regulasi/kebijakan, instrumen fiskal hingga tindakan administrasi (layanan publik) itu sendiri, negara tidak saja berperan sebagai institusi alternatif ketika warga belum mampu menyantuni dirinya. Hal tersebut mengartikan bahwa pelayanan publik adalah jantung dari pemerintahan yang efektif. Kehadiran negara dalam kehidupan sehari-hari masyarakat tercermin dari kualitas pelayanan publik yang diberikan. Melalui regulasi, kebijakan fiskal, dan tindakan administratif, negara berperan penting sebagai penyedia layanan yang dapat diandalkan ketika warga membutuhkan bantuan.

Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara indonesia dan penduduk mengenai barang, jasa, atau pelayanan administrasi. pelayanan publik penyelenggara.

Menurut Irwan, dkk (2021) pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat sampai di daerah. Dewasa ini, masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Mustanir, Justira, (2018) berpendapat tugas pokok dan fungsi aparatur Pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara dengan prima, prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Hal tersebut di pertegas dengan adanya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Ali, dkk (2020) masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsive dan mencerminkan kepatutan (*fairness*), keseimbangan etika dan kearifan/good judgment. Tuntutan yang gencar dilakukan oleh masyarakat kepada Pemerintah merupakan tuntutan yang wajar yang sudah seharusnya direspon oleh Pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah dengan semakin terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Latif, Irwan (2019) pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan Pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan.

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke dalam Mulyawan (2016), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula di mana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dan dapat diketahui.

Menurut Ratminto dan Atik dalam Mulyawan (2016) ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dengan demikian kebutuhan para

penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan.

Berdasarkan beberapa konsep teori dan definisi pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat atau publik menurut undang-undang.

3. Kantor Kecamatan

a. Pengertian Kantor Kecamatan

Kantor Kecamatan adalah unit kerja pemerintahan yang berada di wilayah administratif kecamatan dan merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah kabupaten atau kota. Kantor kecamatan dipimpin oleh seorang Camat, yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan urusan pemerintahan umum dan koordinasi pelayanan publik di wilayah kecamatan. Layanan yang disediakan oleh Kantor Kecamatan diantaranya seperti legalisasi dokumen, rekomendasi pindah domisili, pelayanan izin usaha mikro, fasilitasi kegiatan sosial dan keagamaan, penanganan laporan warga terkait ketertiban umum, dan sebagainya.

b. Fungsi Kantor Kecamatan

Kantor Kecamatan memiliki dua peran utama:

1) Fungsi Administratif (Dekonsentrasi)

Melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah kabupaten/kota, seperti:

- a) Pembuatan KTP dan KK (melalui Dinas Dukcapil yang bekerja sama dengan Kecamatan)
 - b) Legalitas surat-surat dan dokumen Masyarakat
 - c) Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil
- 2) Fungsi Koordinatif dan Pelayanan

- a) Mengkoordinasikan suatu kegiatan pemerintahan desa dan kelurahan
- b) Menyelesaikan konflik sosial di tingkat local
- c) Melakukan pembinaan terhadap aparat desa dan kelurahan
- d) Menyampaikan aspirasi masyarakat kepada pemerintah kabupaten/kota

3) Struktur Organisasi Kantor Kecamatan

Secara umum, Kantor Kecamatan memiliki struktur organisasi yang meliputi Camat sebagai pimpinan, Sekretariat Kecamatan yang membawahi bagian perencanaan, keuangan, umum, dan kepegawaian, serta beberapa Seksi seperti Seksi Pemerintahan, Pembangunan, Kesejahteraan Sosial, dan Ketenteraman dan Ketertiban Umum. Untuk lebih jelasnya mengenai komponen utama struktur organisasi kecamatan, dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini:

- a) Camat, merupakan pimpinan tertinggi di tingkat kecamatan, yang bertanggung jawab melaksanakan tugas dan fungsi kecamatan, serta membantu Bupati/Walikota.

- b) Sekretariat Kecamatan, unsur pembantu pimpinan yang bertanggung jawab kepada Camat, dan membawahi beberapa sub bagian, seperti Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan, yang mengurus perencanaan program dan keuangan, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang mengelola urusan umum dan kepegawaian.
- c) Seksi-Seksi, merupakan pelaksana urusan pemerintahan di tingkat kecamatan. Jenis seksi yang ada di setiap kecamatan dapat bervariasi, namun umumnya meliputi Seksi Pemerintahan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan umum, Seksi Pembangunan/Ekonomi dan Pembangunan yang berwenang mengurus pembangunan, Seksi Kesejahteraan Sosial yang berwenang dalam bidang kesejahteraan sosial, Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum yang berwenang mengkoordinasikan agar upaya ketenteraman dan ketertiban umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat yang berperan dalam pemberdayaan masyarakat, dan Seksi bagian Pelayanan Umum yang berwenang menyelenggarakan pelayanan publik di tingkat kecamatan.
- d) Kelompok Jabatan Fungsional, berisi jabatan fungsional yang menjalankan tugas-tugas khusus dan spesifik di kecamatan

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah dasar atau alur logis dari suatu ide, gagasan, atau penelitian yang disusun berdasarkan teori, fakta, observasi, dan kajian pustaka untuk menjelaskan hubungan antar variabel atau konsep yang akan diteliti.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong yang didasarkan pada teori Kualitas Pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Lailul & Choiriyah 2020:38-40) yang memfokuskan pada: *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (respon/ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati), serta berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik. Kemudian dibahas pula mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

