BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Irawati, Ni Made Musiyani Anjasmari, dan Siti Paulina (2024) dalam Jurnal Pelayanan Publik dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara". Permasalahan yang terdapat yaitu adanya penundaan yang berlarut larut dalam penyelesaian pelayanan, kurang disiplinanya pegawai kantor, serta meja pelayanan yang sering dijumpai kosong. tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Amuntai Selatan serta faktor apasaja yang mempengaruhi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif tipe deskriptif, penarikan informasi dilakukan secara Purposive sampling yang berjumlah 11 orang. Hasil Penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah berjalan cukup baik. Hal ini di lihat dari indikator: kenyamanan tempat pelayanan yang amsih kurang baik karena penataan sarana dan prasarana yang kurang rapi, kedisiplinan pegawai yang masih kurang, meja pelayanan yang sering dijumpai kosong, serta jaminan penyelesaian pelayanan yang tidak tepat waktu. Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai

Selatan antara lain sarana dan prasarana, tanggung jawab pegawai yang masih kurang serta kurangnya pemahaman masyarakat.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Hikmatun Nisa, Ni Made Musiyani Anjasmari, dan M. Arsyad (2024) pada Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai, mengangkat judul "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah ". Penelitian bertujuan mengetahui Kualitas beserta faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian menerapkan metode deskriptif. Teknik penentuan informan dalam teknik Purposive Sampling yang berjumlah 10 orang. Penelitian mengungkapkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Cukup Baik. Hal ini dilihat dari variabel Berwujud: indikator kedisiplinan pegawai cukup baik, Kenyamanan Tempat cukup baik. Variabel Kehandalan: indikator kemempuan pegawai dalam melayani cukup baik, Kemampuan pegawai dalam menjelaskan cukup baik. Variabel Tanggapan: indikator merespon setiap masyarakat cukup baik, Pelayanan dengan cepat cukup baik. Variabel Jaminan: indikator ketepatan waktu pelayanan kurang baik, Kejelasan biaya baik. Variabel Empati: indikator mendahulukan kepentingan masyarakat baik, Keramahan pegawai baik. Faktor penghambat proses pelayanan pada kantor Kecamatan Barabai adalah Ketepatan waktu pelayanan masih kurang baik karena masih sering terlambat apabila ada terjadi ada kendala seperti komputer yang rusak maupun berkas yang dibawa masyarakat kurang lengkap. Peningkatan kualitas pelayanan

public pada kantor kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah, maka disarankan kepada bapak camat agar menambah anggaran untuk sarana dan prasarana, memberikan pelatihan kepada pegawai dan untuk masyarakat bisa menyiapkan berkasnya lebih lengkap.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian Irawati, Ni Made Musiyani Anjasmari, dan Siti Paulina (2024) memiliki kesamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama mengkaji kualitas pelayanan publik di lingkungan Kantor Kecamatan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Namun demikian, terdapat sejumlah perbedaan mendasar. Penelitian terdahulu tersebut berlokasi di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan meneliti kualitas pelayanan publik secara umum di seluruh unit pelayanan kecamatan, sedangkan penelitian ini berlokasi di Kantor Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan dan secara khusus memfokuskan kajian pada kualitas pelayanan di Bidang Umum. Perbedaan lain terletak pada landasan teori yang digunakan, di mana penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, & Berry sebagaimana diadopsi oleh Hardiyansyah (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) sebagai kerangka analisis utama, sementara penelitian terdahulu tersebut tidak merujuk secara eksplisit pada satu teori dimensi kualitas pelayanan tertentu dan lebih menonjolkan temuan mengenai kenyamanan tempat, kedisiplinan pegawai, serta ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.

Sementara itu, penelitian Hikmatun Nisa, Ni Made Musiyani Anjasmari, dan M. Arsyad (2024) juga memiliki kemiripan dengan penelitian ini dalam hal objek kajian, yaitu kualitas pelayanan publik pada tingkat Kantor Kecamatan

beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Meskipun demikian, penelitian tersebut dilaksanakan di Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah dengan cakupan pelayanan publik secara keseluruhan, berbeda dengan penelitian ini yang berlokasi di Kantor Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan dan secara spesifik mengkaji pelayanan pada Bidang Umum. Dari segi jumlah informan, penelitian Hikmatun Nisa dkk. melibatkan 10 orang informan yang ditentukan melalui teknik Purposive Sampling, sedangkan penelitian ini menetapkan jumlah dan kriteria informan yang disesuaikan dengan konteks penelitian pada Bidang Umum. Perbedaan lain terletak pada dasar teori yang digunakan, di mana penelitian ini secara konsisten menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry sebagai kerangka analisis, sementara penelitian Hikmatun Nisa dkk. menguraikan hasil penelitiannya melalui variabel Berwujud, Kehandalan, Tanggapan, Jaminan, dan Empati tanpa merujuk secara eksplisit pada satu teori dimensi kualitas pelayanan tertentu.

B. Tinjauan Teoritis

1. Konsep Pelayanan Publik

    a. Pengertian pelayanan publik

        Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, definisi 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.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mathory et al., 2022:41).

Selanjutnya dalam Oxford dalam buku Mathory et al. (2022:41) dijelaskan pengertian public service sebagai "a service such as transport or health care that a government or an official organization provides for people in general in a particular society". Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah.

Menurut Robert dalam buku Sunarto (2024:83), yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Adapun menurut Widodo dalam buku Sunarto (2024:83), pelayanan publik adalah pembe-rian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Menurut Dwiyanto dalam buku Trisantosa dkk. (2022:52), pelayanan publik adalahserangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik

untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.

Menurut Hardiyansyah (2018:15), pelayanan publik didefinisikan sebagai 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.

Hardiyansyah dalam buku Iswara (2023:17-18) juga mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai "Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan bagi masyarakat. la tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan. Karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional. "

Herry Wibaya dalam buku Iswara (2023:17-18) memberikan pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai "suatu bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pandji Santosa dalam buku Iswara (2023:17-18) memberikan pengertian, Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat

Menurut Diani Kesuma (2022:28), “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan keutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat”

Kurniawan dalam buku Trisantosa dkk. (2022:52)menyatakan definisi pelayanan publik ialah "pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan"

Terdapat berbagai pandangan mengenai definisi pelayanan publik menurut Moenir dalam buku Trisantosa dkk. (2022:52). "Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya"

Menurut Sampara dalam buku Trisantosa dkk. (2022:52), pelayanan memiliki definisi sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan

Humphreys dalam buku Setijaningrum (2023:16) mendefinisikan pelayanan publik sebagai layanan yang sebagian besar, atau seluruhnya, didanai oleh perpajakan umum atau biaya langsung. Pelayanan publik ini termasuk dalam bidang manajemen publik tertentu seperti kesehatan,

pendidikan, transportasi, pertahanan, peradilan atau urusan dalam negeri dan organisasi semi-negara nonkomersial.

Lebih lanjut, Hardiyansyah (2018:16) menjelaskan bahwa terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1) Organisasi Pemberi Pelayanan: Dalam konteks pemerintahan daerah, ini adalah organisasi pemerintah atau penyelenggara layanan.
2) Penerima Layanan (Pelanggan): Yaitu orang, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan terhadap layanan tersebut.
3) Kepuasan: Apa yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan harus berorientasi pada kepuasan.

b. Prinsip pelayanan publik

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas di instansi pemerintah seperti Kantor Kecamatan, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip yang tertuang dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003. Hardiyansyah (2018:34-35) merinci prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut:

1) Kesederhanaan: Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2) Kejelasan: Persyaratan teknis dan administratif, unit kerja pejabat yang berwenang, serta rincian biaya harus jelas.
3) Kepastian Waktu: Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4) Akurasi: Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5) Keamanan: Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6) Tanggung Jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan.
7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana: Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai.
8) Kemudahan Akses: Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat.
9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta ikhlas.

10) Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, bersih, dan dilengkapi fasilitas pendukung.

c. Karakteristik Pelayanan Publik

Spicker dalam buku Setijaningrum (2023:18-20) mengidentifikasi empat karakteristik khas pelayanan publik yaitu alasan kebijakan publik, penyediaan pelayanan kepada publik, fungsi sebagai agen redistribusi, dan beroperasi sebagai kepercayaan berikut.

1) Alasan Kebijakan Publik

Pemerintah ada untuk membuatketentuan/regulasi dalam rangka tujuan kesejahteraan dan keamanan masyarakat. Pemerintah melakukan fungsi ini melalui perumusan dan penetapan kebijakan. Kebijakan publik dalam hal ini merupakan tindakan pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang diimplementasikan melalui birokrasi pemerintah dan instansinya seperti penyediaan fungsi keamanan, layanan kesejahteraan, pendidikan, kesehatan, jalan, air, sanitasi, dan lain-lain. Oleh karena itu, kebijakan publik merupakan salah satu atribut unik dari pelayanan publik di mana kebijakan publik diimplementasikan dalam bentuk pemberian pelayanan kepada masyarakat umum.

2) Penyediaan Layanan

Pelayanan publik ada untuk memberikan layanan yang diperlukan kepada publik dengan biaya rendah atau tanpa biaya sama sekali. Layanan ini sangat penting untuk kelangsungan hidup masyarakat umum seperti air, listrik, layanan kesehatan, dan perlindungan umum atas jiwa dan harta benda. Salah satu faktor penting dalam tingkat ini adalah nilai layanan yang diberikan kepada masyarakat. Inilah sebabnya mengapa nilai dalam layanan swasta sangat berbeda dari layanan publik. Hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan sangat langsung dalam layanan swasta. Klien memiliki akses langsung untuk membuat layanan pribadi bertanggung jawab atas nilai layanan yang diterima. Saat klien menemukan bahwa nilainya adalah layanan yang diberikan tidak sepadan dengan jumlah yang dikeluarkan, klien menghentikan patronase. Akuntabilitas seperti itu dalam pelayanan publik tidak mungkin dilakukan. Klien tidak secara langsung membayar layanan yang diberikan oleh pemerintah. Karena sebagian besar layanan tersebut disubsidi atau terkadang gratis (pendidikan, kesehatan, air, kartu identitas pemilih, dll.). Layanan ini mungkin gratis untuk masyarakat tetapi tidak untuk pemerintah. Padahal, biaya produksi

dan penyerahan jasa lebih mahal bagi pemerintah. Inilah sebabnya mengapa pemerintah kemungkinan besar akan bermitra dengan layanan swasta untuk mengurangi biaya pengiriman. Karena klien tidak membayar secara langsung, sulit untuk menilai apakah layanan yang diberikan sepadan dengan uang yang dikeluarkan oleh pemerintah (di luar pajak yang dibayarkan oleh masyarakat).

3) Agen Redistribusi

Ini adalah salah satu fitur utama dari layanan publik. Fakta yang tidak untuk tujuan komersial membuat pelayanan publik melakukan fungsi redistributif. Spicker (2009) mencatat bahwa orang yang membayar mungkin bukan penerima layanan. Misalnya, sebuah perusahaan yang menjual sup kepada masyarakat tidak menyediakan layanan publik, tetapi sebuah lembaga yang memperjuangkan distribusi layanan tersebut kepada para tunawisma sebenarnya melakukannya. Redistribusi merupakan fungsi pelayanan publik yang tak terelakkan karena pemerintah sebenarnya mengalokasikan sumber daya untuk menyeimbangkan ketimpangan dalam distribusi sumber daya dengan maksud untuk melindungi yang miskin dari yang termiskin di masyarakat. Pelayanan publik melakukan fungsi ini dengan tujuan untuk mewujudkan pemerataan pembangunan di negara antara si kaya dan si miskin. Ini adalah salah satu cara untuk memberikan keadilan sosial ekonomi kepada masyarakat. Fungsi redistribusi juga dapat dilakukan oleh organisasi swasta dan amal.

4) Pelayanan Publik sebagai Kepercayaan

Kebutuhan masyarakat yang dipercayakan kepada pemerintah harus disediakan melalui pelayanan publik. Diasumsikan bahwa orang mungkin tidak memiliki kapasitas untuk membuat keputusan yang terinformasi atau rasional sendiri, dan karenanya pemerintah harus membuat keputusan yang dianggap baik atas nama masyarakatnya. Beberapa ahli menyebut ini sebagai peran paternalistik. Paternalistik karena pemerintah membuat ketentuan untuk masyarakat tanpa persetujuan sebelumnya. Hal ini dilakukan untuk mencegah konsekuensi dan risiko yang dapat timbul dari kebebasan individu untuk membuat pilihan atau keputusan yang tidak rasional.

d. Fungsi Pelayanan Publik

Menurut Setijaningrum (2023:20-21) Pelayanan publik menjalankan fungsi tertentu yang unik dan berbeda. Berikut ini adalah beberapa fungsi pelayanan publik.

1) Penyediaan Pelayanan Sosial

Penyediaan pelayanan penting yang diperlukan untuk kelangsungan hidup dan kelangsungan hidup masyarakat umum adalah salah satu tanggung jawab dasar layanan publik. Ada beberapa kategori pelayanan sosial yang disediakan oleh sektor publik. Yang menonjol di antaranya termasuk komunikasi, layanan kesehatan, layanan pendidikan, layanan perumahan, layanan transportasi, dan banyak lainnya. Semua ini dibuat tersedia untuk konsumsi dan penggunaan publik.

2) Perumusan dan Implementasi Kebijakan

Agar pelayanan yang diberikan kepada publik harus dirumuskan dalam kebijakan. Kebijakan adalah totalitas rencana dan strategi pemerintah terhadap masyarakatnya. Pelayanan publik menjadi instrumen penting yang menerjemahkan program pemerintah menjadi kenyataan untuk kepentingan masyarakat. Mereka juga berperan dalam memberikan data dan informasi yang diperlukan kepada pemerintah yang dapat membantu dalam perumusan kebijakan. Tanpa instrumentalitas pelayanan publik, kebijakan pemerintah tetap utopis yang tidak dapat diwujudkan.

3) Kesinambungan Pemerintahan

Untuk pemerintahan yang dipilih secara demokratis, terdapat mekanisme bawaan dalam konstitusi untuk mengubah pemerintahan melalui proses pemilihan. Ketika hal ini terjadi, maka pelayan publiklah yang menjamin kelangsungan pemerintahan guna menjembatani kekosongan dalam pemerintahan dan mencegah terjadinya keadaan anarki. Sektor ini bahkan memiliki kapasitas untuk mempertahankan periode peralihan militer dan revolusi melawan pemerintahan sipil (Naidu 2005). Hasil keseluruhan dari fungsi pelayanan publik seperti yang disoroti adalah untuk memberikan pelayanan sosial kepada masyarakat.

Beberapa karakteristik pelayanan publik menurut Tjiptono dalam meliputi:

1) Tidak berwujud (intangiability) Konsep intangiability memiliki dua pengertian yaitu:
   a) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
   b) Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

c) Tidak dapat dipisahkan (inseparability)

Pada umumnya pelayanan yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka mereka merupakan bagian dari pelayanan itu. Ciri khusus dalam pelayanan

publik adalah adanya interaksi antara penyedia dan pengguna pelayanan atau pelanggan.

d) Variability/heterogeneity/inconsistency

Pelayanan bersifat sangat variabel karena merupakan non-standardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana pelayanan tersebut dihasilkan. Tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas pelayanan yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi pegawai dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan.

e) Tidak tahan lama (Perishability)

Pelayanan tidak dapat disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan, karena hal tersebut maka pelayanan tidak tahan lama.

f) Lack of ownership

Merupakan perbedaan dasar antara barang dan jasa/pelayanan. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka bisa mengkonsumsi, menyimpan atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa atau pelayanan, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personal atas suatu jasa untuk jangka waktu yang terbatas. Pembayaran biasanya ditujukan untuk pemakaian, akses atau penyewaan itemitem tertentu berkaitan dengan jasa/pelayanan yang ditawarkan.

2. Konsep kualitas pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan konsep yang dinamis. Menurut Hardiyansyah (2018:54), kualitas dapat diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau taraf mutu. Dalam konteks sektor publik, Hardiyansyah (2018:55) mendefinisikan kualitas pelayanan publik sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan booms dalam Tjiptono (2019:121) yang mendefinisikan kualitas

pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua factor yaitu customer expectation (harapan pelanggan) dan customer perceived (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan.

Kualitas Pelayanan Menurut Fandy Tjiptono dalam buku Pertiwi (2021:68) adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Menurut Wyckoff dalam buku Pertiwi (2021:68), kualitas pelayanan tidak hanya dipandang dari sudut pandang produsen, melainkan dari sudut pandang konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut

Kotler dan Keller dalam buku Ambas dkk. (2025:51) Mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai totalitas fitur dan karakteristik suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Kotler dan Amstrong dalam buku Ambas dkk. (2025:51) : Menyebutkan bahwa kualitas pelaya-nan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung

Parasuraman dalam buku Kurniansah dkk. (2024:62) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan dengan membandingkan pelayanan aktual yang diterima konsumen dengan harapannya.

Fandy Tjiptono dalam buku Farid (2024:158), Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Menurut J. Supranto dalam buku Farid (2024:158), kualitas pelayanan adalah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Di mana tindakan tersebut tidak. berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Kualitas Pelayanan Menurut Philip Kotler

Menurut sang ahli ekonomi, Philip Kotler dalam buku Farid (2024:158) kualitas pelayanan adalah kinerja yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja tersebut dapat berupa suatu tindakan yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan kepada siapapun.

Menurut N.L. Kirsna dalam buku Pertiwi (2021:68) , kualitas pelayanan adalah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Di mana tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat.

Kualitas pelayanan menurut para ahli selanjutnya adalah berasal dari Ratminto dan Atik dalam buku Pertiwi (2021:68). Di mana tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sementara tingkat kepuasan penerima layanan akan diperoleh jika penerima mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan.

b. Fungsi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki fungsi untuk memberikan kepuasan sebesar mungkin kepada konsumen. Terlepas konsumen dapat menerima dengan baik atau tidak. Setiap pengelola usaha memiliki kewajiban untuk menjaga kepuasan tersebut sesuai dengan fungsi kualitas pelayanan. Fungsi kualitas pelayanan yakni untuk memberikan perasaan nyaman dan puas kepada konsumen. Dengan demikian konsumen akan memiliki rasa bahagia saat melakukan kunjungan ke tempat usaha kedua atau bahkan lebih. Hal ini berdampak positif terhadap citra usaha di mata masyarakat luas (Farid, 2024:158)

c. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Prinsip-prinsip pemberian kualitas pelayanan menurut Wibowo dan Priansa dalam buku Bharmawan dan Hanif (2022:61) adalah sebagai berikut:

1) Sistem dan kebijakan

Kualitas pelayanan perlu didukung oleh sistem dan kebijakan perusahaan yang sportif, artinya kualitas pelayanan muncul bukan hanya karena kebutuhan konsumen namun juga kebutuhan

perusahaan untuk terus berkembang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

2) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitas-nya, tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil bagi perusahaan.

3) Pendidikan dan pelatihan

Agar pelayanan yang dihasilkan berkualitas maka diperlu-kan pendidikan dan pelatihan yang memadai dari setiap personel organisasi dalam proses dan penyampaian jasa.

4) Perencanaan

Meliputi pengukuran dan tujuan kualitas yang diperguna-kan dalam mengarahkan persoalan untuk mencapai visi dan misi organisasi.

5) Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organi-sasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang men-jamin adanya perhatian yang konsisten dan terus-menerus untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

6) Komunikasi

Implementasi strategi dalam organisasi dipengaruhi oleh komunikasi terhadap pegawai, pelanggan, dan stakeholders' perusahaan.

7) Rewards

Penghargaan dan pengakuan merupakan aset yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap pegawai yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan agar memiliki motivasi untuk selalu terus-menerus memberikan pelayanan yang berkualitas.

8) Kepuasan Pelanggan

Pelayanan yang berkualitas harus didasarkan pada kenya-taan bahwa pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya secara memadai. Semakin puas pelang-gan merasakan pelayanan yang diterimanya, maka semakin berkualitas pelayanan tersebut.

Ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra dalam buku Rachmat dkk. (2025:16-18), yaitu:

1) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaanya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
2) Pendidikan Semua personil instansi dari manajer puncak sampai pegawai operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pndidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3) Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4) Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
5) Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh pegawai, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
6) Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap pegawai yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan konstribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani

3. Teori kualitas pelayanan

a. Zeithaml, Parasuraman, & Berry

Menurut Hardiyansyah yang mengadopsi teori Zeithaml, Parasuraman, & Berry, kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi utama. Dimensi tersebut adalah sebagai berikut

1) *Tangible* (Berwujud)
Dimensi ini menggambarkan bukti fisik dari pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai penilaian awal kualitas. Indikator pengukuran dalam dimensi ini

meliputi penampilan petugas atau aparatur saat melayani, tingkat kenyamanan tempat pelayanan, serta kedisiplinan petugas dalam bekerja. Selain itu, dimensi ini juga menyoroti kemudahan akses bagi pelanggan dalam mengajukan permohonan, kejelasan dan kemudahan proses pelayanan, serta ketersediaan alat bantu teknologi yang digunakan dalam pelayanan

2) Reliability (kehandalan)

Kehandalan adalah kemampuan penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan tanpa kesalahan. Indikator yang digunakan untuk mengukur dimensi ini adalah kecermatan petugas dalam melayani pelanggan dan adanya standar pelayanan yang jelas sebagai acuan. Di samping itu, kehandalan juga dilihat dari kemampuan serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu selama proses pelayanan berlangsung.

3) Responsiviness (ketanggapan)

Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemauan para petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan sigap. Dimensi ini diukur melalui indikator kesigapan petugas dalam merespon setiap pelanggan yang datang, serta kecepatan, ketepatan, dan kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan. Hal ini juga mencakup ketepatan waktu pelayanan sesuai janji dan respon petugas terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

4) Assurance (jaminan)

Dimensi jaminan mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat bahwa pelayanan bebas dari risiko. Indikator dalam dimensi ini meliputi adanya jaminan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan dan jaminan kepastian biaya yang harus dikeluarkan. Selain itu, dimensi ini juga mensyaratkan adanya jaminan legalitas atas produk layanan yang dihasilkan serta jaminan bahwa biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5) Empathy (empati)

Empati adalah perhatian tulus yang bersifat individual yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan mereka. Indikator pengukuran dimensi ini terlihat dari sikap petugas yang mendahulukan kepentingan pemohon, serta melayani dengan ramah dan sopan santun. Lebih lanjut, empati juga diukur dari sikap petugas yang menghargai setiap pelanggan dan memberikan pelayanan yang adil tanpa melakukan praktik diskriminasi atau membeda-bedakan warga.

b. Kumorotomo

Kumorotomo dalam buku Rohiyanti (2023:24-26) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri atas empat dimensi

1) Efisiensi, terdiri dari indikator:
   a) Keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba.
   b) Memanfaatkan faktor-faktor produksi serta.
   c) Pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
2) Efektivitas, terdiri dari indikator:
   a) Tujuan organisasi
   b) Rasionalitas teknis
   c) Nilai, serta
   d) Fungsi sebagai agen pembangunan.
3) Keadilan, terdiri dari indikator
   a) Distribusi
   b) Cakupan layanan
4) Daya tanggap.
   a) Daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat
   b) Tanggap terhadap keluhan atau pengaduan Masyarakat

c. De Vreye

Menurut De Vreye dalam buku Rohiyanti (2023:24-26), dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

1) Self-esteem (harga diri), dengan indikator: pengembangan prin-sip pelayanan; menempatkan seseorang sesuai dengan keahli-annya; menetapkan tugas pelayanan yang futuris; dan berpedo-man pada kesuksesan.
2) Exeed expectation (memenuhi harapan), dengan indikator: pe-nyesuaian standar pelayanan; pemahaman terhadap keinginan pelanggan; dan pelayanan sesuai harapan petugas.
3) Recovery (pembenahan), dengan indikator: menganggap ke-luhan merupakan peluang, bukan masalah; mengatasi keluhan pelanggan; mengumpulkan informasi tentang keinginan pelang-gan; uji coba standar pelayanan; dan mendengar keluhan pe-langgan.
4) Vision (pandangan ke depan), dengan indikator: perencana-an ideal di masa depan; memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin; dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan ke-butuhan pelanggan.

5) Improve (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus; menyesuaikan dengan perubahan; mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana; investasi yang bersifat non material (training); penciptaan lingkungan yang kondusif; dan penciptaan standar yang responsif.
6) Care (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayan-an yang memuaskan pelanggan; menjaga kualitas; menerapkan standar pelayanan yang tepat; dan uji coba standar pelayanan.
7) Empower (pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan pegawai/bawahan; belajar dari pengalaman; dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

d. Gespersz

Gespersz dalam buku Rohiyanti (2023:24-26), menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

1) Ketepatan waktu pelayanan;
2) Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4) Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
5) Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
7) Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;

e. Garvin

kualitas pelayanan Menurut Garvin dalam buku Sudadio (2024:47-49) dimensi-dimensi tersebut adalah:

1) Kinerja (performance), yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3) Keandalan (reliability), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4) Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specifications), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

5) Daya tahan (durability), yaitu berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
6) Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak terbatas hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan, hingga purna jual.
7) Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

f. Affandi

Menurut Afandi dalam buku Sudadio (2024:47-49) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diperhatikan. dimensi- dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1) Prosedur Pelayanan: Prosedur pelayanan yang diba-kukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2) Waktu Penyelesaian: Waktu penyelesaian ditetapkan. sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3) Biaya Pelayanan: Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4) Produk Pelayanan: Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5) Sarana dan Prasarana: Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan: Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

4. Konsep Kantor Kecamatan

a. Pengertian Kantor Kecamatan

Menurut Undang- undang Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Kecamatan hanyalah merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah, yang mewakili Bupati/walikota di wilayah kerja tertentu dan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang

Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. (Syamsudin, 2024)

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 menjelaskan bahwa Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (Setiawan, 2020:53). lstilah Kecamatan sebagai perangkat daerah berbeda dengan perangkat daerah lainnya seperti dinas, badan dan kantor, karena Kecamatan merupakan perangkat daerah yang berada di wilayah, memimpin wilayah kerja tertentu yang merupakan bagian dari wilayah suatu kabupaten/kota. (Syamsudin, 2024)

b. Fungsi Kantor kecamatan

Kantor Kecamatan memiliki peran sentral dalam mendekatkan pelayanan negara kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, khususnya pada Pasal 10, fungsi utama camat dan perangkatnya meliputi penyelenggaraan urusan pemerintahan umum, pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, serta pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan desa dan kelurahan.

Harsan (2022) menjelaskan bahwa instansi ini pada dasarnya merupakan jembatan penghubung antara pemerintah kabupaten dengan

tingkat pemerintahan di bawahnya. Dalam menjalankan fungsinya sebagai institusi yang berhadapan langsung dengan urusan warga, kantor kecamatan tidak beroperasi secara tertutup, melainkan menjalin kemitraan dengan pemerintah, pihak swasta, serta berbagai kelembagaan yang ada di masyarakat (Hakim, 2023).

Lebih spesifik lagi di bidang administrasi, keberadaan kantor kecamatan saat ini difungsikan sebagai simpul pemangkas birokrasi. Hal ini diwujudkan salah satunya melalui penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang bertujuan untuk memperpendek rentang kendali birokrasi dari tingkat kabupaten/kota, sehingga layanan menjadi lebih dekat dan mudah dijangkau oleh masyarakat (Siti Nur Izzatul, 2022)

C. Kerangka Pemikiran

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diatur bahwa mekanisme pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan persiapan, pelaksanaan, penyampaian hasil dan tindak lanjut, pemeringkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan pemberian penghargaan, serta pemantauan atas tindak lanjut yang telah dilakukan.

Menurut Hardiyansyah yang mengadopsi teori Zeithaml, Parasuraman, & Berry, kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi utama. Dimensi tersebut adalah sebagai berikut

1. Tangible (Bukti Fisik)
2. Reliability (kehandalan)
3. Responsiviness (ketanggapan)
4. Assurance (jaminan)
5. Empathy (empati)

Kerangka pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran dibangun untuk menjelaskan hubungan logis antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Kecamatan Daha Utara dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Secara skematis, hubungan antara kedua variabel tersebut dapat digambarkan dalam bagan kerangka pemikiran di bawah ini:

Gambar 2. 1

Kerangka Pemikiran

