BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Saidah Hasbiah, 2021. **Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan**. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan cukup berkualitas dilihat dari aspek Tangible, yang mana penampilan para pegawai dalam memberikan pelayanan baik, kenyamanan tempat melakukan pelayanan cukup nyaman, sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan cukup memadai, hanya saja sering mengalami permasalahan. Reliability (Kehandalan), kecermatan pegawai dalam melayani cukup tinggi, namun keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu belum cukup ahli. Responsiveness (Ketanggapan), pelayanan yang cepat yang diberikan oleh pegawai cukup cepat, dan ketanggapan memberikan pelayanan baik. Assurance (Jaminan), jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih belum optimal, namun untuk jaminan

kepastian biaya sudah baik. Emphaty, yang meliputi melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, mendahulukan kepentingan masyarakat, dan tidak diskriminasi sudah diterapkan. Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan yaitu ketepatan waktu dalam pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, keahlian pegawai dalam menguasai mengoperasikan komputer dan kondisi sarana dan prasarana yang sering rusak. Untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan, maka disarankan kepada Camat diharapkan agar membuat alokasi dana untuk mengatasi permasalahan teknis yang sering terjadi.

2. Musdalipa, 2021. **Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa**. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggi moncong Kabupaten Gowa. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Informan berjumlah 16 orang dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa umumnya kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggi Moncong Kabupaten Gowa yang di lihat dari lima indicator yaitu, berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati masih kurang berkualitas.

Begitupun aparatur Desa Parigi harus lebih meningkatkan kualitas pelayanananya lagi dengan meningkatkan kemampuan dan motivasi yang paling utama kedisiplinan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

a. Pengertian

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajad, atau mutu. Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, walaupun sebenarnya pengertiannya tidak jauh beda antara yang satu dengan yang lain.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam blog yang ditulis oleh Rosianasfar dalam Tjiptono (2017:23), kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu. Berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik

Sunyoto (2017:34), kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Menurut Tjiptono (2017:116), kualitas pelayanan merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan pelayanan yang mereka harapkan terhadap atribut–atribut pelayanan suatu perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan kurang memuaskan, maka usaha tersebut akan dinilai kurang bermutu.

Menurut Wijaya (2018:11), pengertian kualitas pelayanan yaitu sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan atau konsumen. Artinya, kualitas pelayanan didasarkan pada pengalaman konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Definisi kriteria pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima *(expectedservice)* atau jasa yang dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan (Tjiptono, 2017:116). Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal atau memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada

yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perUndang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pene rima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para

penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Pelayanan publik dapat 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.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyaraakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan

memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Selaras dengan pendapat diatas, UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara.

Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara dalam (Rahman Mulyawan, 2018:33) adalah sebagai "Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/ BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan PerUndang-undangan".

Departemen Dalam Negeri (Rahman Mulyawan, 2018:33) adalah suatu "Proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa".

Menurut Monir dalam (Pasolong, 2018:128), mengatakan pelayanan adalah “Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam (Pasolong, 2018:128) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Indri (Hayat. 2017:22) menyatakan bahwa: “Pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuanperundang-undangan”.

Menurut Hayat (2017:22) “Pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya ”Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layananan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat,

instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perUndang-undangan.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik.

Kualitas menurut Tjipto dalam Pasolong (2019:152) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau ketentuan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
4. Bebas dari kerusakan.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
7. Sesuatu yang biasa membahagiakan pelanggan.

c. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Ratminto dan Winarsih (2016:22) diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik harus tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

1) Kejelasan, artinya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus jelas.
2) Kepastian Waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

3) Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
4) Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
5) Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
6) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
7) Kemudahan Akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
8) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah.

Menurut Zeithaml (Lailul Mursyidah, 2020:38-40), Kualitas layanan menyebutkan:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, karyawan yang berpenampilan rapi dan professional, materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.
2. *Reliability* (Realibilitas), menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, layanan yang segera/ cepat bagi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan), karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi, karyawan secara konsisten bersikap sopan.
5. *Empathy* (Empati), memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan, karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.

d. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2018:23), “Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan

warga pengguna". Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat.

Menurut Tjiptono (2017:56), dimensi kualitas pelayanan publik "Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi". Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumne langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasaranan serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kesimpulan dari berberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di atas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

e. Manfaat Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zauhar (2017:12), kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam

mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
2) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer driven.
3) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

f. Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimaal pada akhirnya juga

akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Pada era berita seperti sekarang ini menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya aplikasi pelayanan publik dituntut untuk bisa menyampaikan layanan yg prima. buat mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut buat berbenah menjadi salah satu bentuk tanggung jawab terhadap masyarakatnya. namun, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, dibutuhkan rentang waktu bagi pemerintah pada pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik ditentukan untuk beberapa hal. buat mengetahui lebih jauh, berikut faktor-faktor yang menghipnotis tingkat kualitas pelayanan publik di Indonesia.

1) Faktor organisasi sturktur organisasi

   Kualitas pelayanan publik di pemerintahan salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. dari sinilah terbentuknya prosedur koordinasi formal serta pola hubungan pada sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tadi menerapkan tingkat pembagian kerja, serta

tingkat jabatan. Komponen formalisasi yang berkaitan dengan prosedur operasi standar (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan, kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yg sesuai kebutuhan. mempunyai SOP yang kentara buat tiap jenis pelayanannya.

2) Faktor Aparat/ Pelayanan Publik

menjadi pelaksana aktivitas dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparatur pemerintah ini juga berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan pemerintah publik. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat menjadi sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat menyampaikan pelayanan prima kepada rakyat.

3) Faktor sistem pelayanan publik

buat menyampaikan pelayanan publik yg baik bagi masyarakat diperlukan sistem yg tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yg baik dapat menekan pungli serta tindak korupsi.

3. Kantor Kecamatan

a. Pengertian

Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk berpartisipasi

dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan masyarakat secara berdayaguna dan berhasil guna. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata.

Kecamatan merupakan line office dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat. Adapun stuktur organisasi yang terdapat dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen No. 15 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan sebagai berikut.

Tugas pokok kantor kecamatan adalah:

1) Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di tingkat kecamatan.
2) Membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di tingkat desa/kelurahan.
3) Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah kabupaten/kota yang belum dilaksanakan oleh desa/kelurahan.
4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota.

Fungsi kantor kecamatan adalah:

1) Penyelenggaraan pemerintahan umum.
2) Penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

3) Penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan desa.

4) Penyelenggaraan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum.

5) Penyelenggaraan kegiatan ketatausahaan.

C. Kerangka Pemikiran

Peraturan Bupati Balangan Nomor 72 Tahun 2021 Tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Kecamatan a. bahwa dalam rangka menunjang kelancaran tugas yang sesuai dengan batas kewenangan dan tanggung jawab Kecamatan di Kabupaten Balangan untuk pembangunan di Daerah; b. bahwa dengan telah ditetapkannya Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah serta Peraturan Bupati Balangan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja, maka perlu dilakukan perumusan tugas pokok, fungsi dan uraian tugas Perangkat Daerah; c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Balangan tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Kecamatan.

Mengingat pentingnya Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan. peneliti memfokuskan pada teori Zeithaml dalam buku Lailul Mursyidah (2020:38-40) bahwa kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Realibilitas)

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Adapun kerangka pikir tersebut dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

