

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Pengertian Pelayanan

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 (Pangestuti & Husniaty, 2021). “Pelayanan publik merupakan layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan Masyarakat” (Farida Et Al.,2015; Peters & Pierre, 2006; Santoso et al.,2021). . Menurut Wibowati (2020)” pelayanan adalah suatu Tindakan yang dilakukan untuk orang lain sesuai dengan keinginan dan harapan untuk mencapai kepuasan pelanggan”. Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan kegiatan atau perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, kelompok atau Masyarakat.

Berdasarkan berbagai definisi yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan rangkaian kegiatan atau aktivitas yang bersifat tidak berwujud, yang dilakukan untuk membantu pihak lain melalui cara-cara tertentu, dengan tujuan menciptakan kepuasan serta mencapai hasil yang optimal.

2.1.2 Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa inggris publik yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Dalam kehidupan sehari-hari, kita sering mendengar istilah publik. Hal ini kerap menimbulkan pertanyaan, apa sebenarnya yang dimaksud dengan

publik dan siapa yang termasuk di dalamnya. Menurut Poerwadarminta dalam Kamus Bahasa Indonesia, istilah publik diadaptasi dari bahasa Inggris yang berarti masyarakat umum, rakyat, atau orang banyak. Dalam bahasa Inggris sendiri, publik diartikan sebagai umum, masyarakat, atau negara.

Sementara itu, dalam bahasa Yunani, istilah *public* sering disamakan dengan kata *Koinon*, yang dalam bahasa Inggris dikenal sebagai *common*, yang berarti hubungan antar individu. Oleh karena itu, publik sering dipahami sebagai ruang yang berisi berbagai aktivitas manusia yang dipandang perlu diatur atau diintervensi, baik oleh pemerintah, aturan sosial, maupun tindakan bersama.

Menurut John Dewey, publik adalah sekumpulan orang yang menghadapi masalah bersama dan berusaha untuk mencari solusi secara kolektif. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang merasa memiliki Sinambela (2006). Herbert Blumer mendefinisikan publik sebagai sekelompok orang yang terlibat dalam diskusi tentang suatu isu. (James Grunig) menyatakan bahwa publik adalah sekelompok orang yang menghadapi masalah serupa, menyadari masalah tersebut, dan terorganisir untuk melakukan sesuatu mengenai masalah itu. Kepentingan umum atau publik biasanya mengarah pada kepentingan masyarakat guna untuk memenuhi kebutuhan individu .

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa publik merupakan sekelompok orang yang memiliki kepentingan dan harapan yang sama, terikat oleh kesamaan cita-cita serta tujuan, dan bekerja sama untuk mewujudkan tujuan tersebut.

2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut: “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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan

publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ganesa Eka Suswanti, dkk (2023) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pada hakikatnya pemerintah merupakan pelayan masyarakat, oleh karena itu birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (*image*) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan Negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Seperti yang dikemukakan (Nuraeni et al. 2017) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada Masyarakat dengan mempertimbangkan aspek-aspek sebagai berikut:

1. Pelayanan publik berhubungan dengan kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan haknya,
2. Pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa yang vital,
3. Adanya prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas dan penghematan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Mulyono, Helmi, dan Situmorang 2018).

Berdasarkan pasal 21 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 adapun standar pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Dasar hukum, pengaturan perundang- undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik .

2. Persyaratan, syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratifnya.
3. Sistem mekanisme dan prosedur, tata cara Pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima Pelayanan.
4. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif penyelesaian, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk layanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana dan prasarana, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksanaan, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memiliki kegiatan yang hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.1.4 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat)

tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Asas pelayanan publik dalam UU Nomor 25 tahun 2009 Pasal 4 tentang pelayanan publik, disebutkan jika dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mengacu pada beberapa asas, yaitu :

1. Kepentingan umum
Artinya pelayanan publik digunakan, dimanfaatkan, dan ditujukan untuk kepentingan Masyarakat umum.
2. Kepastian hukum
Artinya pelayanan publik memiliki dan mengikuti kepastian hukum, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanannya.
3. Kesamaan hak
Artinya Masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima pelayanan publik.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
Artinya pihak -pihak yang berkaitan dengan pelayanan pulik memiliki hak dan kewajiban yang sama.
5. Professional
Artinya dalam menjalankan tugas, pihak yang terlibat dalam pelayanan publik haruslah bersikap professional.
6. Partisipatif
Artinya Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. Tidak diskriminatif
Artinya semua Masyarakat, tanpa terkecuali harus mendapatkan perlakuan yang sama atau tidak deskriminatif.

8. Keterbukaan

Artinya seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan public harus terbuka, misalnya dalam penyampaian informasi.

9. Akuntabilitas

Artinya pihak pelayanan publik harus memiliki akuntabilitas atau bertanggungjawab.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Artinya pihak pelayanan publik harus memberikan fasilitas serta perlakuan khusus bagi mereka yang masuk dalam kelompok rentan.

11. Ketepatan waktu

Artinya pelayanan dan tugas harus senantiasa dilakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu.

12. Cepat, mudah, dan terjangkau

Artinya pelayanan harus cepat, mudah atau tidak berbelit-belit, dan terjangkau dan mudah diaksesnya mudah.

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian (Lijan Poltak Sinambela, dkk 2011) mengemukakan Asas-Asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. Transparansi, Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- c. Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan Hak, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan kewajiban, Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing -masing pihak.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya : transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintahan maupun non pemerintahan.

2.1.5 Jenis -Jenis Pelayanan Publik

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. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumentasi ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan

Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.1.6 Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan

Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting yaitu sebagai berikut:

a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal

Pelayanan internal yaitu interaksi pegawai dalam organisasi itu sendiri. Hal ini meliputi pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumberdaya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal

Pelayanan eksternal yaitu interaksi dengan pelanggan. Hal ini meliputi pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Pemberian pelayanan publik yang prima akan menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Akan tetapi, ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi dalam pelayanan. Menurut Moenir 2014 menyebutkan bahwa, "ada enam faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan," yakni:

- a. Faktor kesadaran yang meliputi kesadaran pegawai pada segala tingkat yang menjadi tanggung jawabnya yang akan membawa dampak yang positif terhadap organisasi.
- b. Faktor aturan, aturan bersifat mutlak agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
- c. Faktor organisasi, merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
- d. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan.
- e. Faktor keterampilan petugas, merupakan kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.
- f. Faktor sarana, sarana dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan diantaranya peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lainnya.

Setiap pelayanan yang diberikan baik itu dari pihak pemerintah maupun pihak swasta pastilah mempunyai suatu tujuan tertentu. Dalam mencapai tujuan tersebut ada beberapa faktor yang mempengaruhinya.

Menurut tilaar dalam taufiqurakhman dan satispi (2018) terdapat beberapa faktor – daktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik yaitu dedikasi dan disiplin ,jujur, inovatif, tekun, ulet, sumber daya manusia (SDM), dan kepemimpinan. Pendapat lain menurut hardiyansyah (2017) bahwa terdapat 6 faktor dominan yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik yaitu :

1. Motivasi kerja birokrasi dan aparatur
2. Kemanpuan aparatur
3. Pengawasan/ control sosial
4. Perilaku birokrasi/ aparatur
5. Komunikasi , disposisi dan struktuk birokrasi serta ilmu komunikasi organisasi dan aliran informasi
6. Restrukturisasi organisasi

Faktor- faktor yang telah disebutkan tersebut harus sangat diperhatikan untuk mencapai tujuan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan menurut Yamit Zulian (2001: 32) adalah:

- a. Kurangnya otoritas yang diberikan kepada bawahan.
- b. Terlalu birokrasi sehingga lamban dalam menanggapi keluhan konsumen.
- c. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada izin dari atasan.
- d. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
- e. Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu dan jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
- f. Banyak interest pribadi.
- g. Budaya tip.
- h. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
- i. Kurang profesional (kurang terampil menguasai bidangnya).
- j. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
- k. Tidak ada keselarasan antar bagian dalam memberikan layanan.
- l. Kurang kontrol sehingga petugas agak nakal
- m. Ada diskriminasi dalam memberikan layanan.
- n. Belum ada Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang terintegrasi.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dan penghambat pelayanan yaitu manajemen organisasi, sumber daya manusia, fasilitas, pola pelayanan, dan aturan organisasi. Menurut sinambela (2008, dalam arnita dkk, 2020) 5 langkah dalam meningkatkan pelayanan publik di suatu instansi yaitu:

- a. Komitmen, pimpinan dan semua pegawai dengan melibatkan bawahan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi dan menularkan semangat dan visi yang sama.
- b. Kemudahan Pelayanan, menyediakan fasilitas yang lebih baik dan semangat Hospitality untuk kepuasan publik.
- c. Program yang menyentuh Masyarakat, hal ini dapat membuat unit kerja dekat dengan masyarakat sehingga masyarakat pun dapat merasakan

kehadiran unit kerja tersebut melalui Tindakan pelayanan yang dapat dipahami masyarakat.

- d. Monitoring dan evaluasi, merupakan bentuk pengawasan dan perbaikan dari program-program yang telah berjalan.
- e. Manajemen Media, menetapkan strategi komunikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aktivitas dan inovasi perubahan yang telah dilakukan dapat diketahui oleh Masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala 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 dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

2.1.7 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut (Yunaningsih 2021) Kualitas pelayanan adalah hasil dari kinerja pemerintah yang didasarkan pada kemampuan serta kualitas yang ada, sehingga mempengaruhi hasil yang diberikan. Kualitas pelayanan sangatlah dibutuhkan, hal ini menjadi pedoman bagi para pemberi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. kualitas pelayanan bisa menjadi salah satu cara dalam berkomunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas. Memberikan pelayanan dengan kemudahan, kecepatan, ketepatan dan pelayanan yang terbuka kepada masyarakat menjadi salah satu peningkatan terhadap pemberian pelayanan yang berkualitas.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dicapai dengan cara memperbaiki manajemen kualitas (*Service quality management*). Ini adalah salah satu cara dalam meningkatkan pelayanan publik dengan melakukan pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, yang artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan publik. Namun pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan masih terdapat

tantangan yang sulit, karena tuntutan pelayanan publik semakin kompleks dengan berbagai jenis dan tuntutan kualitas pelayanan masyarakat yang terus meningkat. Adapun dimensi kualitas pelayanan menurut (Kepemimpinan et al. 2019) adalah sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada sasaran pelayanan.
2. *Responsiveness* (pertanggung jawaban), kesadaran/ keinginan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance* (jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberian layanan, respek terhadap sasaran pelayanan.
4. *Emphathy* (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan sasaran pelayanan.
5. *Tangibles* (bukti fisik), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan/perengkapan yang menunjang pelayanan.

2.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama / Tahun	Judul	Deskripsi
1.	Nia Adinda 2019	Analisis kinerja pelayanan publik pada kantor camat merdeka	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan publik pada Kantor Camat Merdeka sudah berjalan dengan baik atau belum berjalan dengan baik. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merdeka menggunakan kelima indikator tangibles/ bukti nyata, reliability/ keandalan, responseveness/ ketanggapan, assurance/jaminan, empathy/empati dengan hasil perolehan persentase rata-rata sebesar 62,2% dimana dalam kategori sangat setuju.
2.	Ratna Esa Kuswati tahun 2017	kualitas pelayanan publik dikecamatan tanjungsari kabupaten gunung kidul	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, factual dan akurat

			mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan.
3.	Nurfaizah 2024	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu dan Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu. Penelitian ini merupakan Penelitian Deskriptif dengan Pendekatan Kualitatif.
4.	Hanif syahputra 2021	Analisis pelayanan publik di kelurahan pematang kapau pasca pemekaran wilayah kelurahan di kecamatan kulim kota pekanbaru	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu dan Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu. Penelitian ini merupakan Penelitian Deskriptif dengan Pendekatan Kualitatif.
5.	Muhammad Salman Jabbar Sangaji 1, Jusuf Irianto2 2025	Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tranformasi inovasi dalam pelayanan public menuju pemerintah digital, dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui studi dokumen, wawancara mendalam, dan observasi terhadap praktik pelayanan digital yang diterapkan di beberapa instansi publik. penelitian menggunakan Teknik purposive sampling dalam menentukan subjek penelitian.

			<p>Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi digitalisasi layanan public sangat bergantung pada efektifitas koordinasi antar pemangku kepentingan, kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, serta keberanian institusi dalam melakukan reformasi prosedural.</p>
6.	Putra Hanapi 2022	<p>Analisis kualitas pelayanan publik dikantor Desa Sukaping kecamatan pangean kabupaten kuantan Singingi</p>	<p>Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Desa Sukaping kecamatan pangean kabupaten kuantan singingi. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Desa Sukaping kecamatan pangean kabupaten kuantan singingi. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu berusaha memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat mengenai permasalahan yang diteliti yaitu kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sukaping, menjelaskan data yang ada secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya sehingga memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti</p>

7.	Anita Asriani 2022	Strategi peningkatan kecamatan pelayanan publik di kantor kecamatan ujung kota parepare	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan dikantor kecamatan ujung kota parepare berusaha memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri atas dimensi tangible (bentuk fisik), dimensi <i>reability</i> (kehandalan), dimensi <i>responsiviness</i> (ketanggapan), dimensi <i>assurance</i> (jaminan) dan dimensi <i>emphaty</i> (empati).
8.	Muhammad Ihsan Mappagiling 2024	kualitas pelayanan publik di era digitalisasi kantor kecamatan duapitue kabupaten sidenreng rappang	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan publik di era digitalisasi dikantor kecamatan duapitue kabupaten sidenreng Rappang. Jenis Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif yang berfokus kepada kualitas pelayanan publik di era digitalisasi di Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Adanya Transparansi Kecamatan Dua Pitue mengenai keterbukaan dalam proses pelayanan publik belum cukup baik. Ini ditandai dengan keterbukaan mengenai prosedur pelayanan, belum begitu dipublikasikan dengan baik dan belum dipahami oleh sebagian masyarakat

9.	Adekamwa1, Mursalim2, Indrayanti3 2024	Tren Penelitian Pelayanan Publik Di Indonesia: Suatu Tinjauan Sistematis Literatur	Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tren penelitian dalam pelayanan publik di Indonesia dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan serta hambatan dalam implementasi kebijakan dan inovasi. Metode yang digunakan adalah Systematic Literature Review (SLR) terhadap 30 publikasi terpilih dari jurnal nasional dan internasional yang bereputasi tinggi, dengan fokus pada tema inovasi pelayanan, kualitas pelayanan, implementasi kebijakan, dan peran kepemimpinan.
10	Ratna Ani Lestari1, S. Agus Santoso2 2022	Pelayanan Publik Dalam Good Governance	Pelayanan publik menjadi fokus disiplin ilmu dalam administrasi publik di Indonesia. Pelayanan publik dalam good governance setidaknya harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik dalam mendorong praktik good governance adalah sangat penting dilaksanakan, agar perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders yaitu: pemerintah, masyarakat dan dunia usaha. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dapat dijadikan landasan bagi peningkatan pelayanan

			publik oleh aparatur sipil negara atau pemerintah.
--	--	--	--

Sumber : Data Olahan Peneliti 2025

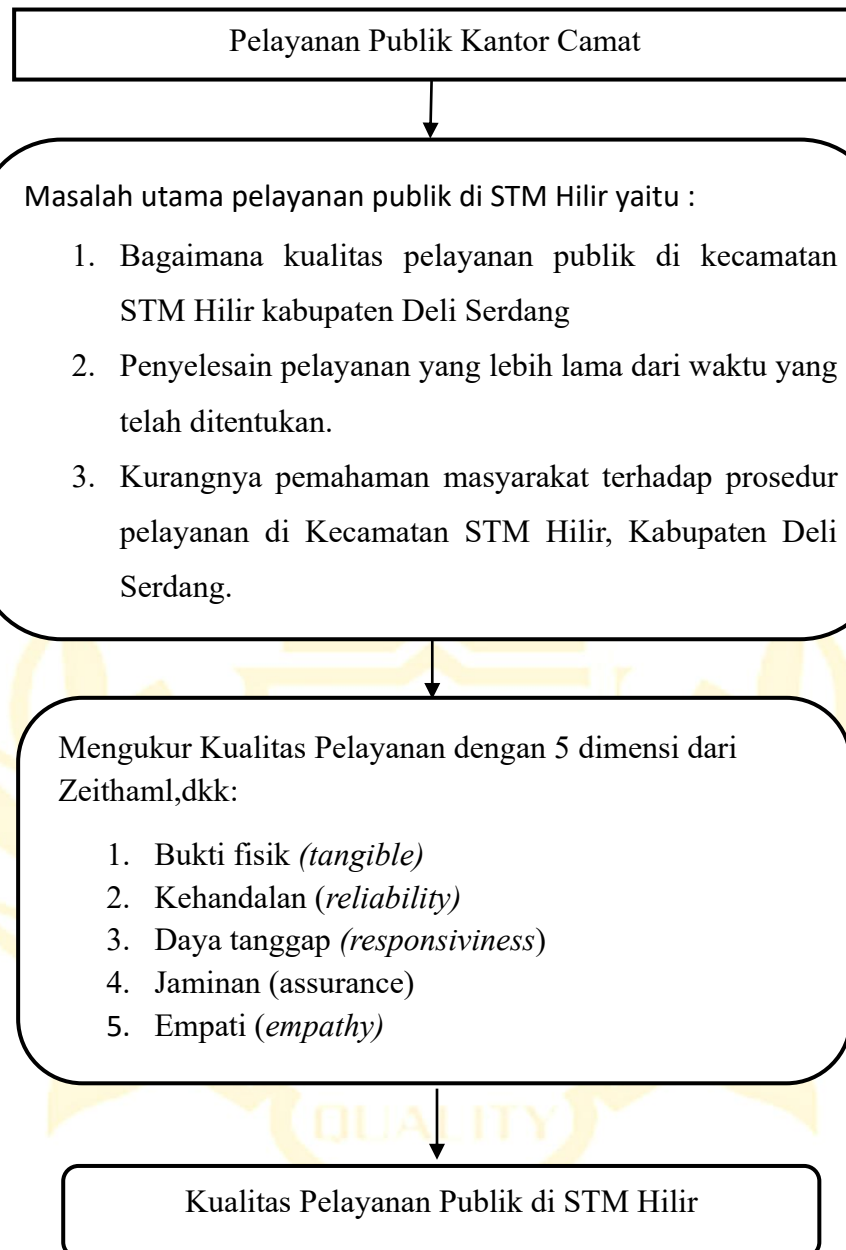
Berdasarkan hasil telaah terhadap berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar kajian mengenai pelayanan publik menitik beratkan pada analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, serta mengacu pada dimensi kualitas pelayanan publik yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Beberapa penelitian juga telah mengkaji pelayanan publik dalam konteks digitalisasi dan inovasi pelayanan, namun masih terbatas pada aspek tertentu seperti transparansi dan kesiapan aparatur. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus lokasi dan konteks penelitian, yaitu di Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang, yang hingga saat ini belum banyak dikaji secara khusus dalam penelitian terkait kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini berfokus pada kondisi aktual pelayanan publik di tingkat kecamatan, dengan menelaah secara langsung bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat serta hambatan-hambatan yang dihadapi oleh aparatur dalam proses pelayanan.

Adapun kontribusi penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya kajian administrasi publik, khususnya terkait implementasi kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Secara kontribusi praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi

bagi Pemerintah Kecamatan STM Hilir dan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2.3 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2018), kerangka pikir merupakan model konseptual yang menjelaskan bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang dianggap penting dalam penelitian. Dengan kata lain, kerangka pikir adalah pemahaman dasar yang menjadi landasan bagi pemahaman-pemahaman lainnya serta menjadi pondasi utama dalam proses penelitian yang akan dilakukan. Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori terhubung dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Secara konseptual, aspek *Tangible* berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana pelayanan, penampilan aparatur, serta fasilitas fisik yang mendukung proses pelayanan. Aspek *Reliability* berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Aspek *Responsiveness* mencerminkan kesigapan dan kecepatan aparatur dalam merespons kebutuhan, keluhan, dan permintaan masyarakat. Sementara itu, aspek *Empathy* berkaitan dengan sikap kepedulian, keramahan, serta perhatian aparatur terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Keempat aspek tersebut menjadi variabel atau indikator analisis yang digunakan untuk menilai dan menjelaskan kondisi kualitas pelayanan publik di Kecamatan STM Hilir. Dengan menganalisis masing-masing aspek secara terstruktur, peneliti dapat memperoleh gambaran yang *komprehensif* mengenai tingkat kualitas pelayanan publik, sekaligus mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan pelayanan yang diberikan. Hasil analisis tersebut diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang. Dalam hal ini dapat dilihat pada gambar 2.1 kerangka berpikir sebagai



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian