

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah Upaya peneliti dalam membandingkan dan selanjutnya juga untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya disamping itu juga kajian terdahulu juga membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukan orsinalitas dari penelitian. Pada bab ini juga, akan dibahas beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) dalam penyelenggaraan Pilkada 2024 di Kabupaten Barito Timur. Penelitian-penelitian terdahulu ini memberikan wawasan dan dasar teori yang mendukung serta memperkaya analisis tentang kualitas pelayanan KPU, baik dalam konteks pemilu maupun Pilkada.

1. Suyanto (2016) – "Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik oleh KPU dalam Penyelenggaraan Pemilu di Kota Jakarta"

Penelitian yang dilakukan oleh Suyanto (2016) ini berfokus pada evaluasi kualitas pelayanan publik oleh KPU dalam penyelenggaraan Pemilu di Kota Jakarta. Penelitian ini mengidentifikasi beberapa dimensi kualitas pelayanan seperti transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap keluhan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPU

sangat mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pemilu, terutama dalam aspek kemudahan akses informasi dan kecepatan pelayanan. Penelitian ini mendukung penelitian ini karena memberikan dasar tentang pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan KPU, yang juga relevan dengan penelitian mengenai Pilkada di Kabupaten Barito Timur.

2. Sari (2018) – "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pemilu oleh KPU di Provinsi Jawa Tengah"

Sari (2018) melakukan penelitian yang berfokus pada kualitas pelayanan administrasi pemilu yang diberikan oleh KPU di Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pemilu, seperti kecepatan, ketepatan informasi, dan ketersediaan fasilitas untuk masyarakat. Penelitian ini mendukung penelitian ini karena menggarisbawahi pentingnya pelayanan administrasi yang baik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan meminimalkan keluhan. Hasil penelitian ini relevan dengan konteks Pilkada di Kabupaten Barito Timur, di mana pelayanan administrasi yang efektif akan mendukung kelancaran dan keberhasilan Pilkada.

3. Junaidi (2019) – "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik KPU terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Pemilu di Kota Surabaya"

Junaidi (2019) meneliti hubungan antara kualitas pelayanan publik KPU dan kepuasan masyarakat di Kota Surabaya. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh KPU berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Pemilu. Dimensi-dimensi seperti kecepatan pelayanan, transparansi, dan kemudahan akses informasi berperan besar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini mendukung penelitian ini karena menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KPU sangat berpengaruh terhadap partisipasi pemilih dan kepercayaan masyarakat, hal yang juga berlaku untuk penyelenggaraan Pilkada 2024 di Kabupaten Barito Timur.

4. Rahmawati dan Sulaiman (2017) – "Studi Tentang Sistem Informasi Pemilih dalam Pemilu di Daerah Terpencil, Kabupaten Papua"

Penelitian Rahmawati dan Sulaiman (2017) lebih berfokus pada penggunaan sistem informasi pemilih dalam pemilu di daerah terpencil, khususnya di Kabupaten Papua. Penelitian ini tidak sepenuhnya relevan dengan penelitian ini karena lebih menitikberatkan pada teknologi informasi dan infrastruktur pemilu di daerah terpencil. Namun, hasil penelitian ini memberikan wawasan tentang tantangan yang dihadapi oleh KPU dalam menyediakan pelayanan yang efisien di daerah dengan keterbatasan infrastruktur, yang menjadi pertimbangan penting dalam penelitian di Kabupaten Barito Timur, meskipun daerah tersebut tidak

sama dengan Papua. Teknologi informasi yang digunakan untuk mempermudah akses pemilih bisa menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan yang relevan.

5. Santosa (2020) – "Evaluasi Partisipasi Masyarakat dalam Pemilu melalui Teknologi Informasi di Kabupaten Yogyakarta"

Santosa (2020) meneliti penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam Pemilu di Kabupaten Yogyakarta. Penelitian ini lebih berfokus pada aspek teknologi dan partisipasi pemilih, bukan pada kualitas pelayanan langsung dari KPU. Meskipun demikian, penelitian ini memberikan pemahaman tentang pentingnya pemanfaatan teknologi dalam memfasilitasi pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan partisipasi pemilih, yang relevan dengan topik penelitian ini dalam hal pemanfaatan teknologi untuk mendukung pelayanan KPU di Kabupaten Barito Timur, terutama terkait dengan akses informasi dan transparansi proses Pilkada.

B. Kerangka Teori

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), Kualitas adalah tingkatan baik buruknya sesuatu atau kadar. Selain itu, kualitas adalah derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya), atau bisa juga disebut mutu. Kualitas adalah istilah yang digunakan secara umum untuk menjelaskan tingkat baik buruknya sesuatu dalam bidang apapun. Namun, istilah ini lebih sering lagi digunakan dalam bidang ekonomi dan bisnis.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Kualitas pelayanan menurut (Sedarmayanti, 2013:252) adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan.
- b. Kecocokan pemakaian.
- c. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
- d. Bebas dari kerusakan.
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangkut arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya (Harbani Pasolong, 2014:132)

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi

seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. *Tangibles* (berwujud fisik), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

- a. *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- b. *Responsiveness* (ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
- c. *Competence* (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
- d. *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak
- e. *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
- f. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko
- g. *Akses* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- h. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan.
- i. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), serta melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Setelah adanya perkembangan kemudian Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) menyederhanakan dari sepuluh indikator yang sebelumnya dikemukakan menjadi lima indikator dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi *SERVQUAL*. Kelima indikator Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2011:41) menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki Lima dimensi, yaitu:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

b. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

c. Daya Tanggap (*Responsif*)

Yaitu Suatu kebijaksanaan untuk memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan, tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan (*assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.

e. Empati (*emphaty*)

Yaitu kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah dikemukakan diatas harus dikemukakan dengan baik. Apabila hal tersebut diabaikan dapat menimbulkan kesenjangan organisasi antara dan pelanggan/masyarakat karena perbedaan persepsi mereka mengenai wujud pelayanan. Untuk menentukan kualitas pelayanan di KPU Kabupaten Barito Timur, maka teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasurman dan Berry(2011:11), ada 5 indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *public service* Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali

digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Menurut pasal 1 ayat 1 undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administratif.

a. Pengertian Standar pelayanan publik

Standar pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, standar pelayanan public sebagai berikut :

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberian dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberi kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 sebagai berikut;

1. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam
5. penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
6. Kesamaan hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

7. Keseimbangan hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pasal 34 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- e. Profesional
- f. Tidak mempersulit
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan

- k. Tidak menyalagunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
- l. Tidak memberikan informasi yang salah
- m. Tidak menyalagunakan informasi, jabatan, dan / atau kewenangan yang dimiliki.
- n. Sesuai dengan kesepakatan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

Pada prinsipnya pelayanan publik merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, memelihara, mengatur, serta menyusun dari aktivitas yang ada dan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

4. Bentuk-Bentuk pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan tulisan, layanan dengan perbuatan.

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan, dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan dengan perbuatan, dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

5. Bentuk-bentuk pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan realisasi atau wujud nyata keberadaan konsep administrasi publik. Administrasi publik yang bertujuan untuk menyajikan pelayanan yang baik, efisien, efektif dan akuntabilitasnya baik Pelayanan publik dibedakan dan beberapa bentuk pelayanan seperti berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 membedakan bentuk pelayanan menjadi 3 (tiga) sebagai berikut:

a. Pelayanan administratif

Pelayanan yang menghasilkan sebagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atas penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu tanda penduduk (KTP), akte pernikahan, akte kelahiran, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB). surat izin mengemudi (SIM), surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK).

b. Pelayanan barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya Jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk Jasa yang dibutuhkan oleh publik. misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan sebagainya.

Menurut Kotler dalam Adam, (2015:10), jasa memiliki empat ciri utama yang sangat mempengaruhi rencangan program pemasaran, yaitu sebagai berikut:

a) Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa mempunyai sifat tidak berwujud, karena konsumen tidak dapat melihat, meraba, mencium, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum ada transaksi pembelian. Untuk mengurangi

ketidakpastian, pembeli akan mencari tanda atau bukti dari mutu jasa tersebut. Pembeli akan mengambil kesimpulan mengenai mutu jasa dari tempat (*place*), manusia (*people*), peralatan (*symbols*), dan harga (*price*) yang mereka lihat.

b) Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*)

Jasa-jasa umumnya diproduksi secara khusus dan dikonsumsi pada waktu bersamaan. Jika jasa diberikan oleh seseorang maka orang tersebut merupakan bagian dari jasa tersebut. Client juga hadir pada saat jasa diberikan, interaksi penyedia client merupakan ciri khusus dari pemasaran jasa. Baik penyedia maupun client akan mempengaruhi hasil jasa tersebut.

c) Beraneka Ragam (*Variability*)

Jasa itu sangat beraneka ragam, karena tergantung kepada yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan. Seringkali pembeli jasa menyadari akan keanekaragaman ini dan membicarakannya dengan yang lain sebelum memilih seseorang penyedia jasa.

d) Tidak Tahan Lama (Musnah)

Jasa-jasa tidak dapat disimpan. Keadaan tidak tahan dari jasa-jasa bukan lah masalah jika permintaannya stabil, karena mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya. Jika permintaan terhadapnya berfluktuasi maka perusahaan jasa

menghadapi masalah yang sulit. Lovelock dan Wright (2011), jasa merupakan suatu proses dan suatu sistem.

6. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Untuk menilai kualitas atau mengukur kualitas jasa perlu pemahaman mengenai dimensi kualitas pelayanan atau jasa. Banyak penelitian dilakukan oleh para pakar untuk mengetahui secara rinci dimensi kualitas pelayanan atau jasa, termasuk menentukan dimensi mana yang paling menentukan dalam kualitas pelayanan tertentu. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 ada beberapa prinsip yang harus terpenuhi agar pelayanan yang ada dapat berkualitas, yaitu:

1. Prinsip kesederhanaan. Yaitu prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.
2. Prinsip kejelasan dan kepastian. Kejelasan dan kepastian ini meliputi:
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan tanggung jawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

3. Prinsip kepastian waktu.

Pelaksanaan pelayanan harus disesuaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Prinsip akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Prinsip keamanan.

Prinsip ini mengandung arti, pelayanan yang diberikan aman, nyaman dan berdasarkan pada jaminan hukum.

6. Prinsip tanggung jawab.

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Prinsip kemudahan akses.

Tempat, lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

9. Prinsip kedisiplinan, Kesopanan, keramahan.

Pemberian layanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Prinsip kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, di sediakan ruang tunggu nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan sehat serta di 25 lengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dalam mengukur seberapa jauh kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi penyedia layanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator (Levine dalam Dwiyanto, 2006:144) yaitu:

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu:

Reliability yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.

1. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
2. *Reliabilitas* yang ditandai dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
5. *Empati* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

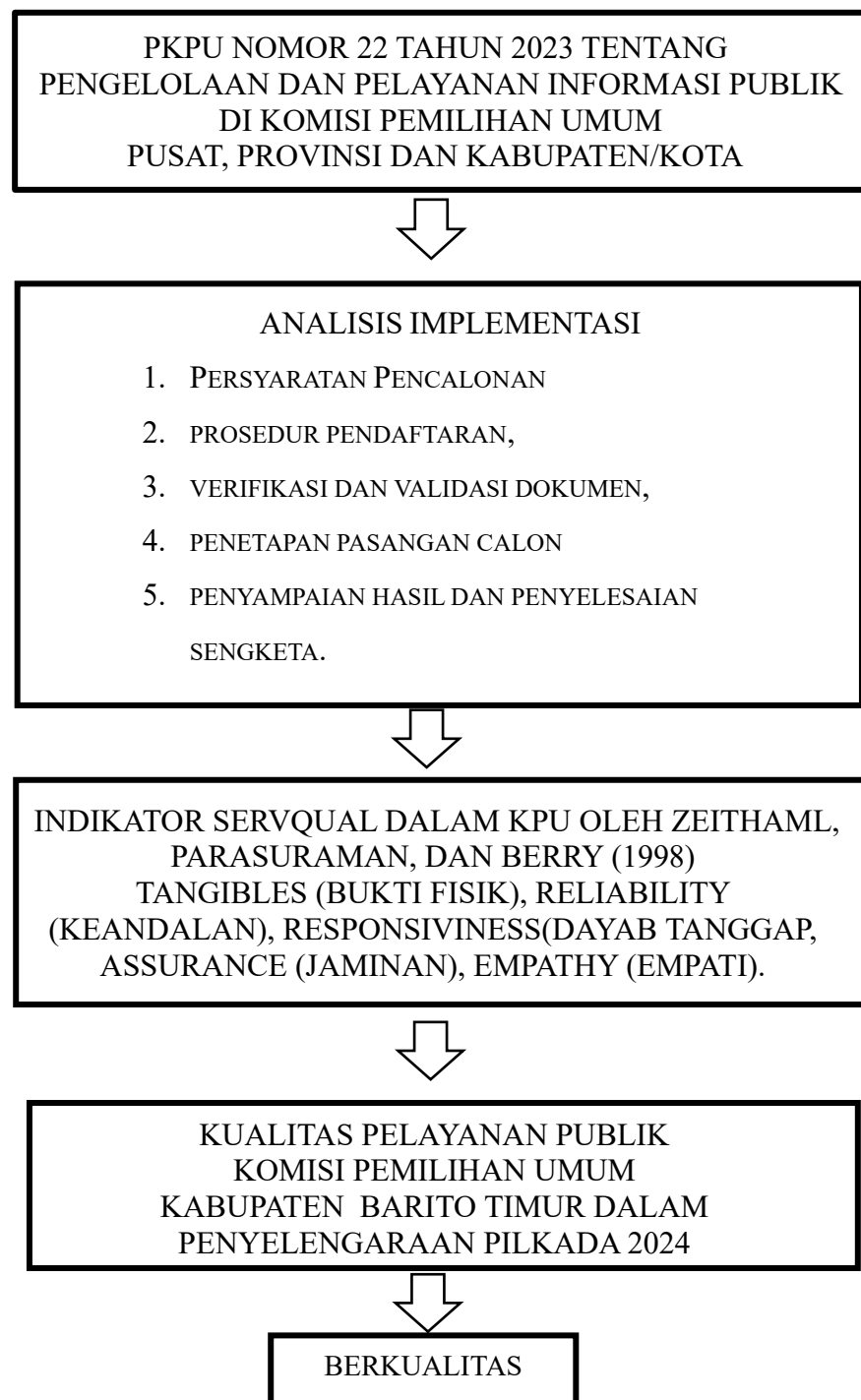
7. PKPU 22 Tahun 2023

PKPU Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pencalonan dalam Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota merupakan peraturan teknis yang memiliki peran penting dalam tahapan Pilkada Serentak 2024. Secara teoritis, regulasi ini dapat dianalisis melalui beberapa pendekatan keilmuan. Pertama, berdasarkan teori hukum administrasi negara, PKPU ini merupakan bentuk pelaksanaan asas legalitas oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) dalam menjalankan fungsi administrasi pemilihan kepala daerah yang menjamin kepastian hukum, keterbukaan, dan keadilan. Kedua, dari sudut pandang teori kebijakan publik, PKPU ini dipahami sebagai bentuk kebijakan yang dirumuskan, diimplementasikan, dan dievaluasi oleh KPU, di mana efektivitas pelaksanaannya sangat bergantung pada koordinasi antarlembaga dan partisipasi publik. Ketiga, melalui teori pelayanan publik, KPU sebagai lembaga penyelenggara pemilu dituntut untuk memberikan layanan pencalonan yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan peserta pemilu, yang dapat dianalisis menggunakan pendekatan *SERVQUAL* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Keempat, dalam kerangka teori good governance, pelaksanaan peraturan ini harus mencerminkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi. Terakhir, secara normatif, PKPU ini mendukung penguatan

teori demokrasi, khususnya dalam menjamin hak politik warga negara untuk memilih dan dipilih secara adil, terbuka, dan setara. Dengan demikian, PKPU Nomor 22 Tahun 2023 tidak hanya berfungsi sebagai perangkat hukum administratif, tetapi juga sebagai instrumen penting dalam mewujudkan pemilu yang demokratis dan berintegritas.

8. Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Sumber Oleh : Penulis, 2025

