

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Azizah Fitri Azarah (2022) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidotopo Wetan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sidotopo Wetan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Diantara 5 dimensi tersebut, Kelurahan Sidotopo Wetan sudah memenuhi 3 syarat dari Kualitas Pelayanan yang baik yaitu dimensi *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance*.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Fajri, R., & Maulidiah, S. (2025) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Simpang Empat Pekanbaru Kota”. Menurut temuan penelitian, layanan publik di Kecamatan Simpang Empat telah berjalan cukup baik, terlihat dari sikap ramah petugas, kejelasan protokol layanan mereka, dan respons cepat terhadap tuntutan warga. Masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan, terutama terkait dengan sikap simpatik staf dan kejelasan materi yang disampaikan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Hardi, H. (2025) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kuala Kurun Kecamatan Kurun Kabupaten Gunung Mas Provinsi Kalimantan Tengah”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Kelurahan Kuala Kurun menunjukkan kemampuan yang baik dalam Kepuasan warga terhadap pelayanan menunjukkan bahwa dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung diterapkan dengan baik. Disisi lain, ketidakseimbangan pembagian tugas dan pelaksanaan pekerjaan di Kantor Kelurahan Kuala Kurun tidak selaras dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan, keterbatasan sarana dan prasarana juga menjadi faktor yang mempengaruhi dalam memberikan pelayanan publik.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Yunruth Marande (2020) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso”. Hasil penelitian mengenai 5 indikator yang ada pada kualitas pelayanan publik pada Kantor Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso adalah Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*empathy*). Selain itu yang menjadi faktor- faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso adalah Sumber daya manusia dan kedisiplinan petugas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kabupaten Poso belum optimal

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena masih terdapat pelayanan yang masih kurang baik sehingga masih perlu ditingkatkan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Achmad, D., Tahir, N., & Arfah, S. R. (2022) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diterapkan di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar masih kurang berkualitas apabila ditinjau dari beberapa indikator dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman (2012): hanya saja pada dimensi kenampakan fisik (*tangibles*) seperti fasilitas-fasilitas kantor yang masih kurang memadai.

Tabel 2.1 Relevansi Penelitian

No	Nama	Judul	Persamaan dan Perbedaan
1.	zizah Fitri Azarah (2022)	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SIDOTOPO WETAN	Persamaan: Sama-sama meneliti kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan dengan menggunakan dimensi <i>SERVQUAL</i> sebagai alat analisis. Perbedaan: Penelitian ini memiliki lokasi berbeda dan lebih menekankan

			analisis kesenjangan pelayanan yang mungkin terjadi di daerah kabupaten.
2.	Fajri & Maulidiah (2025)	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SIMPANG EMPAT PEKANBARU KOTA	Persamaan: Sama-sama mengkaji kualitas pelayanan publik di kelurahan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Perbedaan: Penelitian terdahulu menunjukkan hasil pelayanan yang baik, sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis lebih mendalam tiap dimensi pelayanan.
3.	Hardi (2025)	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KUALA KURUN KECAMATAN KURUN KABUPATEN GUNUNG MAS PROVINSI KALIMANTAN TENGAH	Persamaan: Sama-sama menggunakan dimensi <i>SERVQUAL</i> dan meneliti pelayanan publik di kantor kelurahan. Perbedaan: Penelitian ini lebih menekankan pada

			identifikasi kesenjangan pelayanan serta kondisi spesifik di lokasi penelitian.
4.	Yunruth Marande (2020)	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN GEBANGREJO KECAMATAN POSO KOTA KABUPATEN POSO	Persamaan: Sama-sama mengkaji kualitas pelayanan publik serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Perbedaan: Penelitian ini tidak hanya menilai tingkat kualitas, tetapi juga menguraikan penyebab permasalahan secara lebih mendalam.
5.	Achmad, Tahir, & Arfah (2022)	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN LAJANGIRU KECAMATAN UJUNG PANDANG KOTA MAKASSAR	Persamaan: Sama-sama menggunakan indikator <i>SERVQUAL</i> dalam menilai kualitas pelayanan publik di kelurahan. Perbedaan: Penelitian ini menganalisis seluruh dimensi secara menyeluruh, tidak hanya fokus pada

			aspek tertentu seperti fasilitas fisik.
--	--	--	---

Penelitian ini memiliki persamaan dengan kelima penelitian terdahulu, yakni sama-sama mengkaji kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan dengan menggunakan dimensi *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) sebagai kerangka analisis utama, serta menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif sebagaimana yang diterapkan oleh Fajri & Maulidiah (2025). Penelitian Hardi (2025) memiliki kedekatan konteks yang lebih kuat karena sama-sama dilakukan di wilayah Kalimantan, sedangkan penelitian Marande (2020) dan Achmad, Tahir, & Arfah (2022) memperkuat kesamaan dari sisi penggunaan seluruh indikator *SERVQUAL* secara menyeluruh. Meskipun demikian, terdapat perbedaan mendasar antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian Azizah Fitri Azarah (2022), Fajri & Maulidiah (2025), serta Achmad, Tahir, & Arfah (2022) dilakukan di kota-kota besar seperti Surabaya, Pekanbaru, dan Makassar yang memiliki infrastruktur relatif lebih memadai, sementara penelitian ini berlokasi di Kantor Kelurahan Belimbing Raya Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan, yang merupakan wilayah kabupaten dan belum pernah dikaji secara akademis sebelumnya. Selain itu, berbeda dengan penelitian Achmad, Tahir, & Arfah (2022) yang lebih menitikberatkan pada dimensi *tangibles*, penelitian ini menganalisis kelima dimensi *SERVQUAL* secara seimbang dan menyeluruh sehingga menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan pada konteks daerah kabupaten.

B. Landasan Teori

1. Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano dalam Harbani Pasolong (2010:7), administrasi publik merupakan suatu rangkaian proses yang melibatkan pengaturan serta pengoordinasian sumber daya manusia di sektor publik untuk merumuskan, melaksanakan, serta mengelola berbagai keputusan yang berkaitan dengan kebijakan publik.

Harbani Pasolong (2010:8) menjelaskan bahwa administrasi publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh individu-individu maupun institusi dalam menjalankan fungsi pemerintahan guna memenuhi kepentingan masyarakat secara efektif dan efisien.

Menurut Nicholas dalam Harbani Pasolong (2010:8), administrasi publik merupakan perpaduan yang rumit antara konsep teoretis dan praktik, yang bertujuan meningkatkan pemahaman mengenai peran pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, sekaligus mendorong lahirnya kebijakan publik yang lebih tanggap terhadap kebutuhan sosial.

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4), diartikan sebagai suatu proses pengelolaan dan pengoordinasian sumber daya serta aparatur publik dalam merancang, menjalankan, dan mengendalikan berbagai keputusan kebijakan publik. Sementara itu, Keban menegaskan bahwa istilah administrasi publik menggambarkan peran pemerintah sebagai aktor utama yang memiliki kewenangan sebagai pengatur, yang secara aktif mengambil inisiatif dalam menentukan berbagai kebijakan

yang dianggap penting bagi masyarakat, dengan asumsi bahwa masyarakat berada pada posisi yang cenderung pasif dan mengikuti ketentuan yang ditetapkan pemerintah (Keban, 2008:4).

2. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma merupakan pola pikir yang digunakan seseorang dalam memahami dan memecahkan suatu permasalahan. Menurut Thomas S. Kuhn, paradigma dalam administrasi publik merupakan seperangkat cara berpikir, nilai-nilai, serta pendekatan pemecahan masalah yang dianut oleh masyarakat pada suatu masa tertentu. Berikut ini adalah pembagian paradigma administrasi publik menurut Denhardt & Denhardt (2003) dalam Sabaruddin (2015):

a. Paradigma Administrasi Publik Klasik (*Old Public Administration*) (1887-1987)

Paradigma administrasi publik klasik dipengaruhi oleh model rasional yang dikemukakan oleh Herbert A. Simon. Menurut pandangan ini, preferensi individu dan kelompok sering kali memengaruhi berbagai urusan manusia. Organisasi tidak hanya berorientasi pada satu standar efisiensi semata, tetapi juga mempertimbangkan berbagai standar lainnya. Konsep utama yang dikemukakan Simon adalah rasionalitas.

Selain itu, terdapat pula pendekatan public choice (pilihan publik), yang didasarkan pada tiga asumsi utama, yaitu:

1. Teori ini memusatkan perhatian pada individu dengan asumsi bahwa pengambil keputusan bersifat rasional, mementingkan diri sendiri, dan berusaha memaksimalkan kepentingannya.
2. Teori ini memandang barang publik sebagai output dari badan-badan publik.
3. Teori ini berasumsi bahwa perbedaan situasi pengambilan keputusan akan menghasilkan pendekatan yang berbeda dalam menentukan pilihan.

Denhardt & Denhardt (2003) menjelaskan bahwa karakteristik *Old Public Administration* meliputi:

- a. Fokus utama pemerintah adalah pada penyediaan pelayanan yang diberikan secara langsung oleh instansi yang berwenang.
- b. Kebijakan publik dan administrasi publik berkaitan dengan perancangan serta pelaksanaan kebijakan untuk mencapai tujuan politik.
- c. Administrasi publik memiliki peran terbatas dalam pembuatan kebijakan dan lebih menitikberatkan pada fungsi implementasi kebijakan publik.
- d. Pemberian pelayanan publik dilaksanakan oleh administrator yang bertanggung jawab kepada pejabat atau birokrat politik.
- e. Administrasi negara bertanggung jawab secara demokratis kepada pejabat politik.

- f. Program publik dilaksanakan melalui organisasi yang bersifat hierarkis, dengan manajer berada pada puncak struktur organisasi.
- g. Peran administrator publik dirumuskan melalui fungsi *planning*, *organizing*, *staffing*, *directing*, *coordinating*, *reporting*, dan *budgeting*.

Berdasarkan pandangan tersebut, perspektif administrasi publik klasik menempatkan organisasi sebagai sistem tertutup, sehingga keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan dinilai kurang penting.

b. Paradigma Administrasi Publik Baru (*New Public Management*) (1990–2000)

Menurut Denhard & Denhardt dalam Sabaruddin (2015), perspektif New Public Management (NPM) merupakan pendekatan manajerial yang mendorong cara-cara baru dan inovatif dalam mencapai hasil yang maksimal, termasuk melalui penerapan prinsip privatisasi dalam fungsi-fungsi pemerintahan.

NPM bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas sektor publik. Namun, paradigma ini cenderung kurang memperhatikan nilai keadilan sosial. Nilai-nilai ekonomi yang dianut dalam NPM sering kali bertentangan dengan prinsip demokrasi dan kepentingan publik. Akibatnya, pelayanan publik yang diserahkan kepada pihak swasta memang dapat meningkatkan kinerja pelayanan,

tetapi manfaatnya sering kali hanya dirasakan oleh kelompok tertentu yang memiliki kepentingan pribadi.

c. Paradigma *New Public Service* (NPS)

Menurut Denhardt & Denhardt dalam Sabaruddin (2015), perspektif *New Public Service* (NPS) menekankan pengakuan terhadap warga negara sebagai aktor utama dalam pemerintahan. Dalam paradigma ini, warga negara dipandang memiliki posisi penting dan tidak semata-mata sebagai pelanggan, melainkan sebagai warga yang memiliki hak, tanggung jawab, serta kepedulian terhadap kepentingan bersama.

NPS tidak dapat dijalankan dengan pendekatan seperti perusahaan swasta sebagaimana yang dianut dalam NPM, karena administrasi negara harus mampu menciptakan suasana demokratis dalam seluruh proses kebijakan publik. Hal ini dilakukan dengan memperhatikan nilai-nilai sosial dan kepentingan masyarakat. Pemerintah tidak hanya “melayani” masyarakat secara administratif, tetapi berperan dalam memfasilitasi partisipasi warga demi tercapainya tujuan demokrasi.

Denhart dalam Pasolong (2007:36) memberikan pemahaman bahwa NPS membuat ide pokok sebagai berikut:

1. Serve Citizen, Not Costumers

Kepentingan publik dipahami sebagai hasil dari proses dialog dan kesepakatan bersama mengenai nilai-nilai yang dibagikan,

bukan sekadar akumulasi kepentingan individu. Oleh karena itu, aparatur pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan keinginan pelanggan (*customers*), melainkan lebih menitikberatkan pada upaya membangun kepercayaan serta memperkuat kolaborasi dengan dan antarwarga negara (*citizens*).

2. *Seek the Public Interest*

Administrasi publik memiliki tanggung jawab untuk berkontribusi dalam membangun kebersamaan melalui perumusan dan penguatan kepentingan publik. Tujuan utama dari proses ini bukanlah sekadar mencari solusi cepat yang didominasi oleh preferensi individu, melainkan menciptakan pemahaman bersama tentang kepentingan dan tanggung jawab kolektif.

3. *Value Citizenship over Entrepreneurship*

Kepentingan publik akan lebih efektif diwujudkan melalui komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk memberikan kontribusi yang bermakna, dibandingkan dengan pendekatan kewirausahaan manajerial yang menitikberatkan pada pencapaian keuntungan atau efisiensi semata.

4. *Think Strategically, Act Democracally*

Keberhasilan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta program publik menuntut adanya pemikiran strategis yang diiringi dengan tindakan yang demokratis. Hal tersebut dicapai

melalui kerja sama, partisipasi, dan proses kebersamaan yang memungkinkan kebijakan dilaksanakan secara efektif dan bertanggung jawab.

5. *Recognized that Accountability is Not Simple*

Aparatur pelayanan publik tidak hanya bertanggung jawab kepada mekanisme pasar, tetapi juga harus tunduk pada peraturan perundang-undangan, norma-norma politik, standar profesional, serta kepentingan dan nilai-nilai yang dianut oleh warga negara

6. *Serve rather than Smeer*

Peran utama aparatur pelayanan publik adalah melayani dan memberdayakan masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai kepemimpinan yang mendasar. Aparatur diharapkan mampu membantu warga negara dalam mengartikulasikan serta menyelaraskan kepentingan mereka, bukan sekadar mengendalikan atau mengarahkan masyarakat secara sepihak.

7. *Value People, not just Productivity*

Organisasi publik dan berbagai aktor yang terlibat di dalamnya akan mencapai kinerja yang lebih optimal apabila dijalankan berdasarkan prinsip kebersamaan dan partisipasi, serta didukung oleh kepemimpinan yang menghargai martabat dan peran setiap individu, bukan semata-mata berorientasi pada produktivitas.

3. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Menurut Keban (2014:11), ruang lingkup Administrasi Publik (Negara) terdiri atas enam dimensi strategis, yaitu:

1. Dimensi Kebijakan

Dimensi ini berkaitan dengan proses pengambilan keputusan yang bertujuan menentukan sasaran organisasi dan memilih alternatif terbaik untuk mencapai sasaran tersebut.

2. Dimensi Organisasi

Dimensi organisasi mencakup pengaturan struktur serta hierarki, meliputi pembentukan unit-unit kerja, pembagian tugas antar lembaga publik, serta penetapan prosedur, aturan, dan standar operasional untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Dimensi Manajemen

Dimensi manajemen berfokus pada proses implementasi kegiatan yang telah direncanakan agar tujuan organisasi dapat tercapai, dengan menerapkan prinsip-prinsip manajerial yang relevan.

4. Dimensi Etika dan Moral

Dimensi ini memberikan pedoman moral kepada administrator mengenai tindakan yang benar atau salah, serta keputusan yang baik atau buruk dalam konteks pelaksanaan tugasnya.

5. Dimensi Lingkungan

Dimensi lingkungan dapat dianalogikan sebagai kondisi iklim atau suhu serta karakteristik lokasi yang memengaruhi pertumbuhan dan

perkembangan manusia. Apabila kondisi lingkungan tidak mendukung atau bersifat mengancam, maka proses perkembangan akan terganggu atau terhambat.

6. Dimensi Akuntabilitas Kinerja

Dimensi ini menggambarkan tanggung jawab profesional dan moral administrator untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan keputusan yang diambil kepada pihak yang dilayani, terutama melalui pencapaian kinerja yang terukur dan transparan.

4. Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak S. (2006:5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang bermakna umum, masyarakat, atau negara. Istilah public tersebut telah diserap ke dalam bahasa Indonesia menjadi kata publik, yang secara baku diartikan sebagai orang banyak atau masyarakat luas. Berdasarkan uraian tersebut, publik dapat dipahami sebagai keseluruhan anggota masyarakat atau kelompok umum.

Dalam konteks di Indonesia, istilah pelayanan umum sering kali dipersamakan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari public service. Selain itu, dalam praktik administrasi pemerintahan, konsep pelayanan publik kerap digunakan secara bersamaan atau bahkan dianggap sinonim dengan pelayanan perizinan.

Selanjutnya, Sumaryadi (2010:70-71) menjelaskan bahwa secara operasional pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat

dikelompokkan ke dalam dua kategori utama. Pertama, pelayanan publik yang diselenggarakan untuk kepentingan masyarakat secara luas tanpa membedakan individu, yang mencakup penyediaan sarana dan prasarana transportasi, fasilitas pelayanan kesehatan, pembangunan lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan berbagai bentuk pelayanan umum lainnya. Kedua, pelayanan publik yang diberikan secara langsung kepada individu, yang meliputi pelayanan administrasi kependudukan seperti penerbitan kartu identitas penduduk serta berbagai dokumen administrasi lainnya.

Sementara itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:40) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan Bekelanjutan; (4) Bebas dari

kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sementara itu menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa:

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Trigono dalam Hardiyansyah (2011:94), bahwa pelayanan yang terbaik yaitu:

Melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, lembaga, organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai pengertian kualitas pelayanan publik, peneliti menyimpulkan bahwa “kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/masyarakat”.

6. Indikator dan Dimensi Pelayanan Publik

Teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) pada awalnya terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *competence* (kompetensi), *courtesy* (keramahan), *credibility* (kepercayaan), *security* (keamanan), *access* (akses), *communication*

(komunikasi), serta *understanding the customer* (pemahaman terhadap pelanggan).

Kesepuluh dimensi tersebut kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi utama, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Adapun indikator dari masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

1. *Tangible*, meliputi penampilan aparatur dalam memberikan pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, penggunaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan
2. *Reliability*, mencakup ketelitian petugas dalam melayani masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan prosedur, kemampuan serta keahlian aparatur dalam memberikan pelayanan tepat, akurat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
3. *Responsiveness* meliputi kesigapan petugas dalam merespons permohonan pelayanan dengan baik, serta kemampuan menanggapi setiap keluhan masyarakat
4. *Assurance*, meliputi jaminan yang dapat memberikan rasa percaya dan kepastian dalam memberikan pelayanan, serta petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam memberikan penjelasan yang jelas sehingga dapat mudah dipahami oleh masyarakat
5. *Empathy*, mencakup bagaimana petugas memberikan sikap peduli dan ramah terhadap kebutuhan masyarakat, serta mampu

memberikan perhatian khusus kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan

Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, administrasi publik dapat dipahami sebagai aktivitas penyelenggaraan negara yang bertujuan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat melalui pemberian pelayanan yang berkualitas dengan berlandaskan lima dimensi utama tersebut. Oleh karena itu, peneliti menggunakan teori dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Hardiyansyah, 2018:46) karena dinilai relevan dengan kondisi, permasalahan, serta konteks penelitian yang diangkat, khususnya terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Belimbing Raya, Kecamatan Murung Pudak, Kabupaten Tabalong.

7. Pengertian Kelurahan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 (PP 17/2018) dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 130 Tahun 2018 (Permendagri 130/2018), Kelurahan adalah perangkat kecamatan yang menjadi bagian wilayah dari Kecamatan. Disebutkan lebih lanjut, Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi untuk menyelenggaraan pemerintahan yang dipimpin oleh Lurah di wilayah Kelurahan. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, lurah dibantu oleh perangkat kelurahan. Menurut pendapat lain, kelurahan merupakan pembagian wilayah administratif dalam konteks otonomi daerah di Indonesia yang berada di bawah kecamatan. (Robial, 2015). Terdapat pendapat serupa yang mengemukakan bahwa Kelurahan merupakan

pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan (S. Rindengan, 2016).

Berdasarkan sumber lainnya, kelurahan merupakan satuan administrasi pemerintahan yang merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah kabupaten/kota (Jeddawi, dkk., 2018). Sementara itu, Marini (2016) menyatakan bahwa kelurahan merupakan wilayah kerja lurah selaku perangkat daerah kabupaten/kota yang berada di bawah kecamatan dan bertanggung jawab langsung kepada camat. Lebih lanjut lagi, terdapat pendapat yang menjabarkan bahwa kelurahan adalah wilayah kerja lurah selaku perangkat daerah kabupaten atau kota yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (Biswan & Agfi, 2019).

Berdasarkan berbagai pengertian kelurahan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa kelurahan adalah wilayah administratif yang menjalankan fungsi pemerintahan di bawah kecamatan dan dipimpin oleh seorang lurah yang bertanggung jawab kepada Walikota melalui Pimpinan Kecamatan (camat).

8. Tugas dan Fungsi Kelurahan

Berdasarkan Peraturan Walikota Batam Nomor 63 Tahun 2012 (Perwako 63/2012) kelurahan mempunyai kedudukan sebagai perangkat daerah dalam wilayah kecamatan yang bertugas untuk melaukan penyelenggarakan urusan mencakup urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan serta melaksanakan atas pelimpahan kewenangan

pemerintahan oleh walikota. Berikut beberapa fungsi yang diseenggarakan oleh Kelurahan dalam pelaksanaan tugas tersebut:

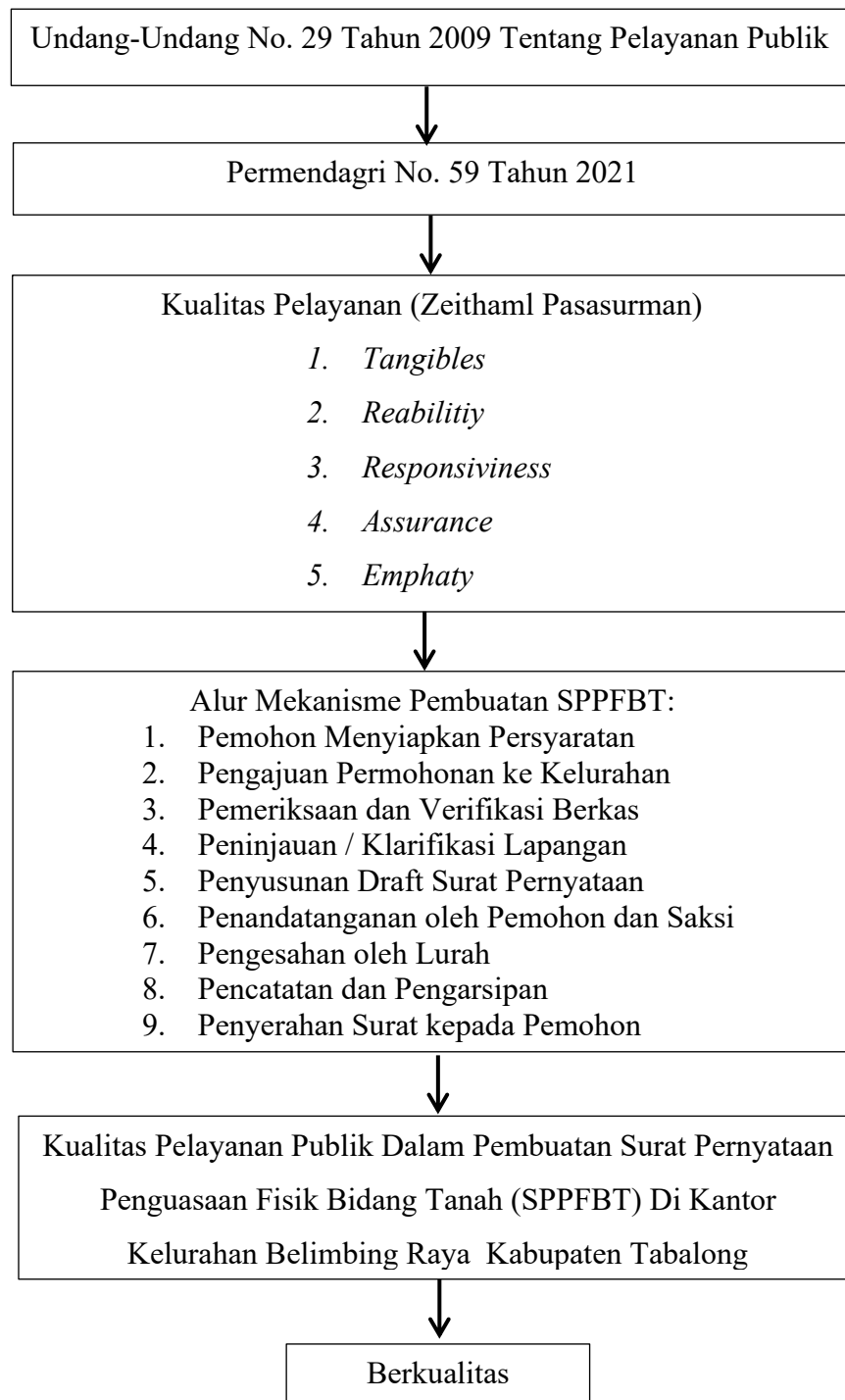
- a. Penyusunan program dan kegiatan Kelurahan dalam jangka pendek, menengah dan panjang;
- b. Penyelenggaraan administrasi perkantoran meliputi urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan dan perencanaan kegiatan;
- c. Perumusan kebijakan teknis sesuai lingkup tugasnya;
- d. Pembinaan organisasi Kelurahan dan lembaga kemasyarakatan;
- e. Pemantauan dan pemeliharaan lingkungan pemukiman lingkup tugasnya;
- f. Penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan umum, ketentraman dan ketertiban dan kesejahteraan rakyat serta pembangunan dan pemberdayaan masyarakat lingkup tugasnya;
- g. Pelaksanaan tugas pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota;
- h. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum lingkup tugasnya;
- i. Pemantauan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perangkat daerah di Kelurahan;
- j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, kelurahan terdiri atas lurah, sekretariat kelurahan dan beberapa seksi yaitu seksi pemerintahan dan pelayanan umum (PPU), seksi ketentraman dan ketertiban (Tantrib),

seksi kesejahteraan rakyat serta seksi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat (PPKM).

C. Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Sumber: Peneliti 2026