

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Suatu penelitian tidak mungkin berdiri sendiri karena selalu memiliki keterkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Studi terdahulu berperan sebagai referensi dan pedoman bagi peneliti dalam menegaskan persamaan, perbedaan, serta kebaruan yang ditawarkan penelitian yang sedang dilakukan. Selain itu, penelitian sebelumnya juga dapat menyediakan data relevan yang berguna sebagai sumber informasi.

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi
1	Citrawati & Rotzami (2024)	Kualitas Pelayanan Aduan Darurat Melalui <i>Call Center 112</i>	Kualitas pelayanan (responsivitas, empati, transparansi) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat	Sama-sama meneliti kualitas layanan berbasis <i>call center</i>
2	Lase (2021)	Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	Profesionalisme petugas berkontribusi besar terhadap kepercayaan masyarakat	Relevan karena menekankan peran SDM dalam membangun

		Publik		kepuasan
3	Azizah dkk. (2023)	Kualitas Pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong	Dimensi keandalan dan responsivitas paling dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat	Relevan karena meneliti kualitas pelayanan publik dengan dimensi SERVQUAL
4	Widya Anita & Nurcahyanto (2014)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang	Kualitas pelayanan dapat diukur dengan <i>indikator tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy</i>	Relevan karena indikator yang digunakan sama dengan penelitian ini
5	Hutahayan (2020)	Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik	Transparansi informasi meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik	Relevan karena menekankan pentingnya transparansi dalam pelayanan publik

Dari telaah berbagai penelitian sebelumnya, tampak adanya kecenderungan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, khususnya pada dimensi responsivitas, keandalan, profesionalisme petugas, empati, serta keterbukaan informasi. Kendati demikian, peneliti menemukan bahwa kajian yang menyoroti secara khusus kualitas layanan *call center* pengaduan sosial di lingkup

kabupaten masih sangat terbatas. Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan untuk mengisi kekurangan tersebut.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Salah satu peran utama pemerintah sebagai penyelenggara negara adalah memberikan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan setiap warga negara atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara negara. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya terbatas pada urusan administratif, tetapi juga menjadi hak fundamental masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang memadai.

“Pada suatu negara, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses sangat penting dan strategis, karena berlangsung interaksi cukup intensif antara warga negara dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik” (Ali & Saputra, 2020). Artinya, kualitas pelayanan publik dapat mencerminkan sejauh mana pemerintah menjalankan amanat dan tanggung jawabnya terhadap kepentingan warga. Di tengah perkembangan digital, layanan tidak hanya dilakukan secara langsung, tetapi juga melalui teknologi, seperti call center pengaduan sosial.

Kehadiran call center membuat proses penyampaian keluhan lebih cepat, murah, dan mudah dijangkau, termasuk bagi warga dengan kemampuan literasi digital yang rendah.

2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu berlandaskan pada asas-asas tertentu agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat. Menurut UU No. 25 Tahun 2009, asas pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisionalitas, partisipatif, non-diskriminatif, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Prinsip

transparansi menuntut agar pelayanan diberikan secara terbuka dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Sementara itu, prinsip akuntabilitas menekankan bahwa setiap langkah dalam penyelenggaraan layanan harus dapat dipertanggungjawabkan. Prinsip kondisional menunjukkan bahwa layanan perlu menyesuaikan dengan keadaan pengguna maupun penyelenggara. Adapun prinsip partisipatif memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses evaluasi pelayanan. Selanjutnya, prinsip non-diskriminatif mengharuskan layanan diberikan tanpa membedakan latar belakang penerima, dan prinsip keseimbangan hak serta kewajiban menekankan pentingnya keadilan antara pengguna dan penyedia layanan.

Di Kabupaten Pringsewu, keberadaan layanan call center pengaduan sosial yang dikelola Dinas Sosial menjadi merupakan contoh nyata penerapan asas pelayanan publik. Dengan menyediakan akses komunikasi melalui telepon dan WhatsApp, layanan ini mendukung transparansi, akuntabilitas, serta keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat juga dipahami sebagai tingkat kesesuaian layanan yang diberikan aparatur pemerintah dengan kebutuhan, harapan, serta kepuasan masyarakat. Jika dalam pandangan klasik kualitas pelayanan diartikan sebagai pemenuhan terhadap standar yang berlaku serta penilaian masyarakat terhadap layanan tersebut, maka di era digital konsep ini lebih menekankan pada prinsip keadilan, transparansi, dan kemudahan akses. diberikan mampu memenuhi serta sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut Akhyar (2023), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan harapan masyarakat.

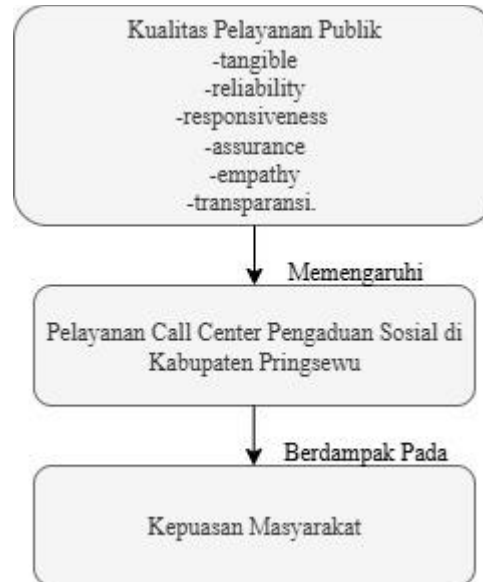
Dalam konteks layanan call center pengaduan sosial di Kabupaten Pringsewu, kualitas pelayanan publik mencakup sejauh mana layanan telepon dan WhatsApp

yang disediakan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dalam melaporkan masalah sosial. Kualitas tersebut dilihat dari tersedianya fasilitas komunikasi, konsistensi petugas dalam menindaklanjuti aduan, kecepatan respons, sikap profesional petugas, perhatian terhadap kondisi warga, serta keterbukaan informasi mengenai tindak lanjut pengaduan.

2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Indikator kualitas pelayanan publik umumnya mengacu pada model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang hingga kini masih banyak digunakan dalam penelitian terkait pelayanan publik. Namun, perkembangan terbaru menunjukkan adanya kebutuhan untuk menambahkan dimensi lain yang relevan dengan tuntutan masyarakat modern, khususnya dalam konteks pelayanan berbasis digital, yaitu transparansi informasi.

2.4 Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, penelitian ini membangun kerangka pikir bahwa kualitas pelayanan *call center* pengaduan sosial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.. Kualitas layanan yang baik

dinilai dapat menciptakan pengalaman positif, menumbuhkan rasa dihargai, serta memperkuat kepercayaan warga terhadap pemerintah.

Call center sebagai sarana komunikasi langsung berperan sebagai representasi pemerintah di hadapan masyarakat. Ketika petugas mampu menunjukkan profesionalisme, responsivitas, serta menyampaikan informasi secara jelas dan transparan, tingkat kepuasan masyarakat cenderung meningkat. Sebaliknya, pelayanan yang lamban, tidak konsisten, atau informasi yang disampaikan kurang jelas berpotensi menurunkan kepuasan dan bahkan merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Kerangka pikir ini menghubungkan variabel independen yaitu kualitas pelayanan publik (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan transparansi*) dengan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa semakin baik mutu pelayanan publik yang disediakan melalui *call center* pengaduan sosial, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Pringsewu.

DAFTAR PUSTAKA

- Citradewi, R. A., & Rotzami, R. (2024). Kualitas Pelayanan Aduan Darurat Melalui Call Center 112:(Studi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah). *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 50-75.
- Lase, P. P. (2021). Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(2), 135-144.
- Azizah, A., Affrian, R., & Dharma, A. S. (2024). Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Pada Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1111-1121.
- Hutahayan, J. F. (2020). *Faktor pengaruh kebijakan keterbukaan informasi dan kinerja pelayanan publik (Studi pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta)*. Deepublish.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*.
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- Akhyar, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(2), 103-113.