**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KOTA KARANG**

**TELUK BETUNG TIMUR**

**Oleh :**

**Adira Zahirah**

**(2416041082)**

**Reguler C**

****

**ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Landasan Teori**

**2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan setiap aktivitas atau tindakan yang dilakukan oleh individu, organisasi,

atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan pihak lain, terutama dalam hal

penyediaan barang atau jasa.

Menurut Kotler, Pelayanan sendiri adalah setiap tindakan yang menguntungkan dalam suatu

kelompok atau kelompok yang memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada

suatu produk secara fisik.

Untuk memenuhi kebutuhan, aktivitas seseorang, kelompok, atau organisasi dapat

didefinisikan sebagai pelayanan. Pelayanan, menurut Monir dalam Larasati Lallo (2015:7),

adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau

faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam upaya memenuhi

kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Lovelock dan Wright (2019) menyatakan bahwa pelayanan adalah tindakan atau kinerja yang

membantu pelanggan dengan menyelesaikan masalah atau kebutuhan mereka dengan

memberikan solusi. Namun, pelayanan tidak selalu menghasilkan produk fisik, tetapi

memberikan nilai kepada pengguna dalam bentuk pengalaman, bantuan, atau fasilitas.

Pelayanan publik, menurut Mahmudi (2010), mencakup semua kegiatan pelayanan yang

dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat dan mematuhi peraturan perundang-undangan.

**2.1.2 Pelayanan Prima**

Pelayanan prima adalah jenis pelayanan yang memenuhi standar kualitas tinggi untuk mencapai

kepuasan pelanggan, menurut Tjiptono (2002). Pada dasarnya, pelayanan prima adalah upaya

penyedia jasa untuk memberikan pelayanan terbaik, yang mencakup kecepatan, ketepatan,

keramahan, dan kejelasan informasi. Fandy Tjiptono (2014) menekankan bahwa pelayanan

prima harus mempertimbangkan aspek interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan agar

pengalaman pelanggan positif.

Pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal,

berdasarkan prosedur pelayanan dikenal sebagai pelayanan prima (Suwithi, 1999; 4).

Secara sederhana, pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi

harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan yang memenuhi standar

kualitas adalah suatu pelayanan yang memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan atau

masyarakat (Maddy, 2009: 8)

**2.1.3 PELAYANAN JASA**

Kotler (1994) mengatakan bahwa setiap tindakan atau keuntungan yang diberikan oleh satu

pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak menghasilkan

kepemilikan sesuatu.

Berdasarkan definisi di atas, dapat dikatakan bahwa jasa atau pelayanan adalah suatu kinerja

yang tidak berwujud dan cepat hilang, tetapi tidak dirasakan daripada dimiliki, memberikan

pelanggan kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi aktif dalam proses menggunakan

jasa tersebut. Namun, cepat atau lambatnya pertumbuhan jasa sangat bergantung pada persepsi

pelanggan terhadap kinerja atau penampilan yang ditawarkan oleh produsen (perusahaan

barang atau jasa).

**2.1.4 Konsep Utama Pelayanan**

Konsep utama pelayanan berkaitan dengan upaya yang dilakukan oleh individu, organisasi,

atau lembaga untuk memberikan nilai, bantuan, atau solusi kepada pihak lain. Biasanya berupa

jasa atau layanan yang tidak berwujud. Pelayanan juga berfokus pada interaksi antara penyedia

layanan dan penerima layanan, dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan

pelanggan dengan memberikan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Kualitas, kepuasan,

interaksi personal, dan kinerja adalah komponen penting dalam pelayanan.

Gronroos (2021) menggambarkan pelayanan sebagai proses yang membantu pelanggan

mencapai hasil yang diinginkan dengan menawarkan solusi atau keuntungan tertentu. Ia

menekankan bahwa pelayanan adalah kumpulan interaksi antara penyedia layanan dan

pelanggan, dan jika dilakukan dengan baik, nilai pengalaman pelanggan akan meningkat.

dirinya menjelaskan beberapa konsep utama pelayanan yaitu :

1. Tidak berwujud yang dimana layanan berupa pengalaman, bantuan, atau solusi
2. Layanan memerlukan interaksi antara penyedia dan penerima layanan, di mana hubungan personal sangat penting.
3. Kepentingan mengenai kepuasan pelanggan dianggap berhasil jika memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.
4. Kualitas Pelayanan karena pelayanan yang baik harus termasuk bukti fisik, jaminan, kesetiaan, dan empati.

**2.1.5 Kepuasan Penerima Pelayanan**

Kepuasan penerima layanan adalah hasil dari perbandingan antara apa yang diharapkan pasien

dari layanan dan apa yang mereka rasakan saat menerimanya. Kepuasan penerima pelayanan

terjadi ketika barang atau jasa yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan,

menurut Kotler & Keller (2022). Kepuasan pasien di bidang layanan terdiri dari berbagai aspek

layanan, seperti kecepatan penanganan surat menyurat, keramahan karyawan, kebersihan

fasilitas, dan kejelasan informasi yang diberikan oleh staf.

Fitzpatrick (2023) menyatakan bahwa tingkat keberhasilan pelayanan kelurahan tergantung

pada tingkat kepuasan penerima layanan. Layanan yang membuat pelanggan puas cenderung

lebih setia dan akan memberi rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu, untuk

meningkatkan kualitas layanan, sangat penting untuk memahami aspek-aspek yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan.

**2.1.6 Kualitas Pelayanan**

Kualitas, menurut ISO 9000, adalah kombinasi sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh

mana keluaran dapat memenuhi persyaratan pelanggan. Pelanggan menentukan sejauh mana

keluaran dapat memenuhi kebutuhan pelanggan (Lupiyodi, 2006:175). Namun, seperti yang

dinyatakan oleh Wyckof dalam Tjiptono (2004:59), kualitas jasa terdiri dari keunggulan yang

diharapkan dan pengaturan tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

**2.1.7 Indikator Pelayanan Publik**

Indikator pelayanan publik adalah serangkaian ukuran kuantitatif dan kualitatif yang digunakan

untuk mengukur berbagai aspek pelayanan publik, seperti kualitas, efisiensi, aksesibilitas,

akuntabilitas, dan kepuasan pengguna. Tujuan dari indikator ini adalah untuk memungkinkan

penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkesinambungan

untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Indikator dilihat dalam teori sistem sebagai komponen penting yang membantu memantau dan

mengevaluasi kinerja sistem. Sistem adalah kumpulan komponen yang bekerja sama untuk

mencapai tujuan tertentu. Indikator mengukur output, proses, atau keadaan sistem, yang

memberi kita pemahaman tentang bagaimana sistem beroperasi dan bagaimana perubahan pada

elemen tertentu dapat berdampak pada sistem secara keseluruhan.

T. H. Marshall menyatakan bahwa indikator pelayanan publik mencakup berbagai ukuran yang

digunakan untuk menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh lembaga

publik kepada masyarakat. Marshall juga menyatakan bahwa indikator ini mengacu pada

parameter yang mengukur kualitas, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

yang diberikan.

Dalam buku mereka tentang manajemen publik, James L. Perry dan Annie H. T. Chang

menjelaskan indikator pelayanan publik sebagai alat ukur yang digunakan untuk menilai

bagaimana lembaga pemerintah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Mereka

menekankan bahwa indikator ini sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik

transparan dan akuntabel. Indikator ini biasanya bergantung pada data kualitatif dan kuantitatif

yang terkait dengan hasil dan proses pelayanan

**2.2. PENELITIAN TERDAHULU**

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Peneliti | Judul | Hasil |
| 1. | Nobel Akbar (2020) | ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RATU SIMA DUMAI SELATAN | Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan sudah berjalan dengan baik dari sisi prinsip  pelayanan, standar pelayanan, Tingkat kepuasan dan  pengawasan. Namun beberapa kekurangan yang menjadi permasalahan adalah kurangnya saranan dan prasaranan pendukung serta fasilitas  pelayanan yang membuat kurang nyamannya  lingkungan pelayanan.Hambatan-Hambatan dalam Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratusima Dumai Selatan seperti  kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung didalam  meningkatkan kualitas pelayanan public kepada masyarakat, kurangnya  kenyamanan ruang tunggu pelayana dan system pelayanan  yang harus dievaluasi kembali untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. |
| 2. | Nur Solekhah, Bilal Ahmad Dhani  (2017) | ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-  EL) DI KECAMATAN RANDUDONGKAL KABUPATEN  PEMALANG | Terdapat pengaruh yang kuat, positif dan signifikan kualitas  produk terhadap kepuasan Masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis data dalam penelitian menggunakan analisis korelasi rank spearman dengan memperoleh nilai korelasi sebesar 0,650. Pengaruh kualitas produk dengan kepuasanmasyarakat  pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang bersifat positif artinya apabila kualitas produk meningkat maka kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang akan meningkat. |
| 3. | Erika dan Siti Muhlisoh (2019) | Analisa Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok Dengan Metode Service Quality | Kualitas pelayanan pada kantor Kelurahan Kalimulya Kota  Depok belum memenuhi harapan masyarakat, sebab  nilai persepsi masih dibawah  nilai ekspektasi masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari nilai Servqual yang didapatkan yaitu  sebesar -1,4 begitu juga dengan nilai Weight Servqual yang  nilai nya sebesar -0.28 yang artinya keduanya masih di bawah ekspektasi masyarakat.  Tetapi dalam nilai actual servqual yang didapatkan adalah sebesar 68,2%, yang  berdasarkan pada table 11 Nilai Standart Indeks Kepuasan  Masyarakat masuk ke dalam kategori mutu pelayanan B baik). Prioritas pertama dari  kelima dimensi Servqual yang perlu ditingkatkan adalah  dimensi keandalan, dimana atribut pelayanan yang perlu  di perbaiki adalah besarnya biaya pelayanan, kualitas  hasil kerja dan kecepatan proses. |
| 4. | Neni Rosmiati, R.Edy Rachmadio , Tina Septiana, Siti Nurhalimah (2023) | Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kependudukan  di Kecamatan Gunung Puyuh Kota Sukabumi | Pelayanan public yang dilakukan oleh Kecamatan Cibitung,  Kabupaten Bekasi yang berkaitan dengan kesadaran pegawai,  adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan  ketrampilan, faktor sarana pelayanan dapat dikatakan  berjalan dengan baik. Namun, hal yang harus ditingkatkan  yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang berarti aparat  pemerintahan Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi  agar dapat memberikan layanan  yang maksimal kepada masyarakat sesuai yang menjadi harapan |

**2.3 Kerangka Pemikiran**

Dengan adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan di

Kelurahan Kota Karang. Ini juga akan mengenalisis mengenai pelayanan prima yang

memiliki indikator sebagai berikut: (1) fasilitas, (2) standar pelayanan, (3) tingkat kepuasaan

masyarakat, (4) prinsip pelayanan publik . Diharapkan bahwa rangka kerja ini akan

membantu melakukan penelitian tentang masalah yang akan dibahas.

**2.2 Bagan Kerangka Pikiran**

**DAFTAR PUSTAKA**

Rachman, M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik (TahtaMedia).

CV.TAHTAMEDIAGROUP.

Rahmadana, M., Mawati, A., Siagian, N., Angin, M., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian,

V., Nugraga, N., Manullang, S., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A., Supriadi, M., Sari, M.,

& Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik.

Rosmiati, N., Rachmadio, R., Septiana, T., & Nurhalimah, S. (2023). Analisis Kualitas

Pelayanan Publik Bagian Kependudukan di Kecamatan Gunung puyuh Kota Sukabumi.

3344–3353.

Sabir, F., Longkutoy, & Banea, A. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarkat pada

Kantor Kelurahan Malanu Kota Sorong. 05, 13100–13108

Syadiyah, l, Sumarni, Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2023). Analisis Kualitas Pelayananan

Publik Pada Kantor Kelurahan Karang Ambun Kabupaten Berau. 22(2)(Publicservice), 160–

167.