

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pengertian Kualitas

Menurut Garvin (1988), Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun dari ke lima definisi kualitas di atas terdapat beberapa persamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

1. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang) (Nasution, 2001: 15).

#### B. 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. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

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.

Gronroos (1990:27) "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan."

Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah kegiatan yang melakukan interaksi antar orang dan beberapa orang dalam organisasi maupun perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen dan mengharapkan kepuasan bagi penerima pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik.

### C. Pengertian Publik

Pengertian publik adalah sekelompok orang (individu) yang masing-masing memiliki kepentingan dalam hubungan antar manusia (sosiologis). Istilah publik diserap dari bahasa Inggris *public* yang secara etimologis berasal dari bahasa Latin, *publicus* yang berarti untuk orang *for populicus*. *Populicus* berasal dari kata *populus* yang berarti orang (*people*).

Menurut Herbert Blumer, sekelompok orang yang dihadapkan pada suatu permasalahan dengan berbagai pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, serta terlibat dalam diskusi mengenai persoalan itu merupakan publik.

Sedangkan Emery Bogardus mendefinisikan Publik adalah sejumlah orang yang bersatu dalam satu ikatan dan mempunyai pendirian sama terhadap suatu permasalahan sosial.

Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia atau sekelompok orang yang memiliki kepentingan dan pendirian yang sama di negaranya.

#### **D. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah : Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto,2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Sinambela dkk (2011), pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Menurut Joko Widodo (2001:131), pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Dari berbagai pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan definisi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) mulai dari segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.

#### **E. Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Menurut Barata (2004:11) terdapat 4 unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu;

1. **Penyedia Layanan**, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa – jasa (services).
2. **Penerima Layanan**, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. **Jenis Layanan**, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. **Kepuasan Pelanggan**, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

## F. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan. Menurut Sinambela, dkk (2011), asas-asas pelayanan publik adalah 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 penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

## G. Standar Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:



### 1. **Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan.

### 2. **Waktu penyelesaian**

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

### 3. **Biaya pelayanan**

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian 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 pemberi pelayanan**

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

## H. **Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml dkk 1990 (dalam Hardiansyah,2011:46-47) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi layanan. Kelima dimensi tersebut adalah :

### 1. **Tangible (berwujud)**, dengan indikator :

#### a. **Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pengguna layanan.**

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain.

Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki inner beauty yang baik, self control terkendali, memperhatikan ekspresi, body language, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

**b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.**

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

**c. Kemudahan dalam proses pelayanan.**

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

**d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.**

Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

**e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.**

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

**2. Dimensi Reability (Kehandalan), terdiri atas indikator :**

**a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.**

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

**b. Memiliki Standar pelayanan yang jelas.**

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

**c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.**

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

**d. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.**

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

**3. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:**

**a. Merespon setiap pelanggan.**

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

**b. Pelayanan dengan cepat dan tepat.**

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.



**c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.**

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

**d. Respon keluhan pelanggan.**

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

**4. Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator :**

**a. Jaminan Tepat waktu pelayanan.**

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

**b. Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.**

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

**5. Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator :**

**a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.**

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

**b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.**

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai

pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

**c. Tidak diskriminasi.**

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

**d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan.**

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

**I. Surat Pernyataan Pengurusan Tanah (SPPT)**

SPPT adalah kependekan dari Surat Pernyataan Pengurusan Tanah. Surat Pernyataan Pengurusan Tanah (SPPT) ialah dokumen tertulis untuk menunjukkan tanah yang dipakai untuk proses pendaftaran tanah yang dibuat oleh pemilik tanah kemudian diketahui oleh RT, RW dan Lurah.

SPPT merupakan salah satu dokumen untuk memperlihatkan kepemilikan tanah yang kelak dipakai guna memproses pendaftaran tanah. Kedudukan SPPT sendiri berada di bawah sertifikat tanah.

**J. Kelurahan**

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang kepala kelurahan yang berstatus sebagai Pegawai Negeri sipil (PNS) yang disebut Lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat.

Kelurahan sebagai perangkat Kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan penyelenggaraan urusan pemerintah di wilayahnya.

Kelurahan mempunyai fungsi sebagai koordinator jalannya pemerintahan, pembina di masyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat dengan gotong royong, membina ketentraman dan ketertiban umum. Lembaga pemerintahan kelurahan terdiri dari kepala kelurahan dan perangkat kelurahan yaitu Kepala Kelurahan, Sekretaris kelurahan, Seksi-seksi Kelurahan meliputi Seksi Pemerintahan, Keamanan dan Ketertiban, Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Seksi Kesejahteraan Sosial dan Pelayanan Masyarakat.

