

**KUALITAS LAYANAN PENGANGKUTAN SAMPAH
DI KECAMATAN SAGULUNG KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
YOSEF FREDINANDES WODA
161010043**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**KUALITAS LAYANAN PENGANGKUTAN SAMPAH
DI KECAMATAN SAGULUNG KOTA BATAM**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana



Oleh :
Yosef Fredinandes Woda
161010043

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Yosef Fredinandes Woda

NPM : 161010043

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

Kualitas Layanan Pengangkutan Sampah Di Kecamatan Sagulung Kota Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi. ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi. ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 30 Januari 2023



Yosef Fredinandes Woda
161010043

**KUALITAS LAYANAN PENGANGKUTAN SAMPAH
DI KECAMATAN SAGULUNG
KOTA BATAM**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh
Yosef Fredinandes Woda
161010043

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 30 Januari 2023



Dr. Karol Teovani Lodan, S., AP, M. AP.
Pembimbing

ABSTRAK

Sampah merupakan masalah utama yang dihadapi oleh masyarakat yang ada di Kecamatan Sagulung Kota Batam. Lambatnya pengangkutan sampah di Kecamatan Sagulung kerap dikeluhkan oleh warga di kawasan itu. Sampah yang seharusnya diangkut 2 kali dalam seminggu, sekarang hanya 1 kali. Hal tersebut karena kurangnya bin sampah di tempat pembuangan sampah (TPS). Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis Kualitas layanan pengangkutan sampah di Kecamatan Sagulung Kota Batam. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian memilih metode penelitian ini karena ingin menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi yang terjadi pada tempat penelitian. Dengan metode penelitian deskriptif kualitatif peneliti bertujuan untuk mengali fakta mengenai Kualitas Layanan Pengangkutan Sampah Di Kecamatan Sagulung Kota Batam. Dimensi tangibles, masih terdapat kekurang berkaitan dengan ketersediaan sarana prasarana, Dimensi Realibility, waktu jam kerja satgas pengangkutan sampah, sudah sesuai dengan SOP, Dimensi Responsiveness, Semua layanan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dan dimanfaatkan oleh Dinas Lingkungan Hidup dalam merespon keluhan masyarakat terkait pelayanan pengangkutan sampah. Dimensi Assurance, pelayanan pengangkutan sampah sudah sesuai dengan waktu dalam SOP. Dimensi Empathy, Pelayanan pengangkutan sampah telah memberikan perhatian kepada masyarakat dengan melakukan pengangkutan sampah sesuai jadwal, durasi waktu yang sama tanpa membedakan lokasi pengangkutan.

Kata kunci : Sampah, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pengangkutan

ABSTRACT

Waste is the main problem faced by the community in Sagulung District, Batam City. The slow transportation of waste in Sagulung District is often complained by residents in the area. The supposed litter is transported 2 times a week, now only 1 time. This is due to the lack of waste bins in the garbage collection area (TPS). The purpose of this study is to analyze the quality of waste transportation services in Sagulung District, Batam City. The research method used by researchers is a descriptive method with a qualitative approach. The research chose this research method because it wanted to present data systematically, factually, and accurately regarding the conditions that occurred at the research site. With the qualitative descriptive research method, researchers aim to multiply the facts about the Quality of Waste Transportation Services in Sagulung District, Batam City. The dimension of tangibles, there are still shortcomings related to the availability of infrastructure, the Dimension of Reliability, the working hours of the waste transportation task force, it is in accordance with the SOP, the Responsiveness Dimension, All services can be utilized by the community and utilized by the Environmental Agency in responding to community complaints related to waste transportation services. Assurance Dimension, waste transportation services are in accordance with the time in the SOP. Empathy Dimension, Waste transportation services have given attention to the community by transporting waste according to schedule, the same duration of time without differentiating the location of transportation.

Keywords : *Waste, Quality of Service, Transportation Services*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Allah Yang Maha Kuasa. yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

- 1 Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
- 2 Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Humaniora;
- 3 Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
- 4 Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. selaku Pembimbing Skripsi serta Pembimbing Akademik penulis pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
- 5 Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP., Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si., Bapak Azhar Abbas, S.Sos., M.Si., Ibu Ulina Harma, S.AP., M.A.P., Bapak Dr. Razaki Persada, S.E., M.Si., Bapak Bobby Mandala Putra, S.Ip., M.Si., Bapak Dedi Epriadi, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis;
- 6 Segenap Dosen dan Staf Universitas Putera Batam;

- 7 Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam;
- 8 Kasi Penangana Sampah dan Staf, beserta seluruh pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian;
- 9 Seluruh narasumber dalam penelitian ini yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk penulis;
- 10 Ibu Elisabet Bella dan Ayah Markus Lengga, serta Maria Fatima Mei dan Kristiana Gene serta Yuliana De Lelis Sura Br yang terkasih yang tidak putus-putusnya memberikan doa, perhatian, dukungan morel dan materiel kepada penulis;
- 11 Rekan Mahasiswa/I Universitas Putera Batam khususnya Program Studi Administrasi Negara Angkatan 2016 yang selalu memberikan dorongan positif kepada penulis; dan
- 12 Seluruh pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung atau tidak dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Allah Yang Maha Kuasa. membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta Rahmat-Nya, Aamiin.

Batam, 01 Februari 2023



Yosef Fredinandes Woda

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAM JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	5
2.2 Fungsi Pelayanan Publik.....	11
2.3 Klasifikasi Pelayanan Publik.....	12
2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	16
2.5 Kualitas Pelayanan Publik	17
2.6 Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	21
2.7 Penelitian Terdahulu	32
2.8 Kerangka Berpikir	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Fokus Penelitian	37

3.3 Sumber Data.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Metode Analisis	39
3.6 Ke Absahan Data.....	40
3.7 Lokasih dan Jadwal Penelitian	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.I Hasil Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam	43
4.1.2 Kualitas Layanan Pengangkutan Sampah di Kecamatan Sagulung Kota Batam	56
4.2 Pembahasan.....	80
4.2.1 Kualitas Layanan Pengangkutan Sampah di Kecamatan Sagulung Kota Batam	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayar Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Daftar Narasumber Penelitian	38
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian	42
Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Secara Keseluruhan	50
Tabel 4. 2 Satuan Tugas Pengelolaan Persampahan Dinas Lingkungan Hidup Tahun Anggaran 2022.....	52
Tabel 4. 3 Sarana dan Prasarana Layanan Pengangkutan Sampah di Kecamatan Sagulung.....	54
Tabel 4. 4 Sarana dan Prasarana Layanan Pengangkutan Sampah di Kecamatan Sagulung	56
Tabel 4. 5 Sumber Daya Manusia Layanan Pengangkutan Sampah Kecamatan Sagulung.....	59
Tabel 4. 6 SOP Jam kerja armada kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam	71
Tabel 4. 7 Pelayanan Pengangkutan Sampah Untuk Kecamatan Sagulung Kota Batam	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 3.2 Triagulasi Teknik.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam	49
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Pegawai yang ada di Dinas Lingkungan Hidup.....	51
Gambar 4.3 Mobil <i>Pick Up</i> dan Becak Motor Kecamatan Sagulung.....	57
Gambar 4. 4 <i>Dum Truck</i> Dinas lingkungan Hidup Kota Batam.....	58
Gambar 4. 5 <i>Compactor</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam	58
Gambar 4. 6 <i>Arm Roll</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam.....	58
Gambar 4. 7 <i>Bin Container</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam.....	59
Gambar 4. 8 Satgas Pengangkutan Sampah di Kecamatan Sagulung	60
Gambar 4.9 Berifing Pagi Satgas Kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam	60
Gambar 4. 10 SOP Satgas kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam ...	64
Gambar 4. 11 Petunjuk Teknis Proses Pengaduan Pelayanan Pengangkutan Sampah.....	66
Gambar 4. 12 Website Pengaduan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam.....	67
Gambar 4. 13 Aplikasi Pengaduan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam	67
Gambar 4. 14 Call Center Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam	68
Gambar 4.15 Jadwal Pelayanan Pengangkutan Sampah On SCHEDULE di Kecamatan Sagulung Tahun 2022	73

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan Optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan. Sedangkan Fondasi kinerja layanan adalah kualitasnya. Dalam pengelolaan pelayanan publik, kinerja pelayanan memegang peranan penting. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan adalah kualitasnya. Salah satu indikator baik tidaknya pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku adalah kualitas pelayanan publik yang baik. Hal ini juga menunjukkan kualitas sumber daya manusia yang kompeten, bertanggung jawab, dan profesional. Kinerja aparatur pelayanan juga dapat dijamin optimal jika pelayanan publik berkualitas. Sejauh mana kinerja memberikan layanan masyarakat menentukan kualitasnya. Kompetensi penyedia layanan disertai dengan perilaku dan sikap yang menjunjung tinggi nilai moral dan etika pelayanan, serta tanggung jawab dan profesionalisme yang tinggi dalam pelaksanaan tanggung jawabnya (Hayat, 2019).

Kota Batam adalah sebuah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Wilayah Kota Batam terdiri dari Pulau Batam, Rempang Galang dan Pulau Pulau kecil lainnya di dekat kawasan Selat Singapura dan Selat Malaka. Menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam per 2020, jumlah penduduk Batam mencapai 1,196 juta jiwa. Batam merupakan bagian dari kawasan khusus perdagangan bebas antara Batam–Bintan–Karimun (BBK). Batam merupakan salah

satu kota dengan letak yang sangat strategis. Selain berada di jalur pelayaran internasional, kota ini memiliki jarak yang sangat dekat dan berbatasan langsung dengan Negara Singapura dan Negara Malaysia. Sebagai kota terencana, Batam merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan terpesat di Indonesia. Kota Batam juga akan di proyeksikan menjadi salah satu kota pariwisata, maka dari itu aspek-aspek yang menjadi pendukung Kota Batam menjadi kota pariwisata yaitu salah satunya aspek kenyamanan yang terkait dengan sampah.

Menurut UU Nomor 18 Tahun 2008 tentang pengolahan sampah, dijelaskan bahwa sampah merupakan permasalahan nasional sehingga pengolahannya perlu dilakukan secara komprehensif dan terpadu dari hulu ke hilir agar memberikan manfaat secara ekonomi, sehat bagi masyarakat, dan aman bagi lingkungan, serta dapat mengubah perilaku masyarakat. Selain itu, ada hal lain yang penting untuk diperhatikan, bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan dan pengolahan sampah secara baik dan berwawasan lingkungan dari pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau pihak lain yang diberikan tanggung jawab untuk itu. Dengan demikian permasalahan sampah yang terjadi di lokasi perumahan tidak dapat dibiarkan, tetapi harus dapat menyelesaikan masalah tersebut. (Kakara et al., 2018).

Sampah merupakan masalah utama yang dihadapi oleh masyarakat yang ada di Kecamatan Sagulung Kota Batam. Lambatnya pengangkutan sampah di Kecamatan Sagulung kerap dikeluhkan oleh warga di kawasan itu. Sampah yang seharusnya di angkut 2 kali dalam seminggu, sekarang hanya 1 kali. Hal tersebut karena kurangnya bin container sampah di (TPS). Selain bin kontainer kurang, mobil pick up dan becak motor pun ada yang rusak. Sejak 2019 lalu, jumlah bin kontainer sampah yang tersedia hanya sekitar 11 unit saja. Padahal ideal bin kontainer sampah di setiap Kecamatan itu harus sebanyak 25 unit. Perlu juga di ketahui hari ke hari volume sampah semakin banyak di wilayah Sagulung. Hal ini di sebabkan oleh adanya penambahan perumahan dan kavling baru. Armada yang di miliki Kecamatan Sagulung masih jauh dibawah standar. Untuk angkuta pick up ada sebanyak 14 unit, tapi yang layak operasional sebanyak 7 unit saja. Sedangkan untuk becak ada 9 unit, yang rusak ada 4 unit, sedangkan kecamatan sagulung tidak memiliki truk sampah. Kasi Tratik Kecamatan Sagulung, berharap supaya

kecamatan dan dinas lingkungan hidup (DLH) Kota Batam bersinergi sehingga masalah sampah di Sagulung cepat teratasi (Haluankepri.com, 2021).

Pada penelitian ini dilatar belakangi oleh kualitas layanan pengangkutan sampah, pada penelitian terdahulu yakni berdasarkan penelitian yang dilakukan Ujang Lukmanul Hakim, Ishak Kusnandar, dan Dian Andriani (2018) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pengangkutan Sampah Oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Tasikmalaya (Studi Di Kecamatan Bungursari Kota Tasikmalaya)”.. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa masalah yang perlu mendapatkan perhatian dinas lingkungan hidup kota tasikmalaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dijelaskan sebagai berikut : 1. Dinas lingkungan hidup kota tasikmalaya meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat pada dimensi tangible. 2. Dinas lingkungan hidup meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat pada dimensi reliability. 3. Dinas lingkungan hidup meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat pada dimensi responsiveness; 4. Dinas lingkungan hidup meningkatkan kualitas Pelayanan Yang Terdapat Pada Dimensi Emphaty (Hakim et al., 2018).

Perbedaan penelitian ini dengan yang sebelumnya yaitu penelitian ini langsung mengarah pada kualitas pelayanan pengangkutan sampah yang ada di kecamatan.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis melakukan penelitian untuk mengkaji dan mengetahui bagaiman Kecamatan Sagulung dalam mengatasi permasalahan pengangkutan sampah yang ada disetiap wilayah Kecamatan Sagulung. Maka dari itu peneliti mengangkat judul tentang “**KUALITAS LAYANAN PENGANGKUTAN SAMPAH DI KECAMATAN SAGULUNG KOTA BATAM**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar latar belakang diatas, maka penulis akan merumuskan permasalahan yang akan di bahas pada skripsi ini yaitu :

Bagaimankah Kualitas Layanan Pengangkutan Sampah Di Kecamatan Sagulung Kota Batam

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis Kualitas layanan pengangkutan sampah di Kecamatan Sagulung Kota Batam

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya Manajemen Pelayanan Publik.

2. Manfaat secara praktis

Bagi penyelenggaran pemerintah sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi pengambilan kebijakan dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan masalah layanan pengangkut sampah di Kecamatan Sagulung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Siagian (Hardiyansyah, 2018:13) Menurut teori ilmu administrasi negara, pemerintah negara pada dasarnya menjalankan dua jenis fungsi utama: fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan sifat hukum negara modern, sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan sifat negara kesejahteraan. Fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan, keduanya menyangkut semua aspek kehidupan dan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, dan pelaksanaannya dilimpahkan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas aspek tertentu dari kedua fungsi tersebut.

Kamus Bahasa Indonesia mendefinisikan pelayanan dalam tiga hal: (1) Mengenai atau menjelaskan cara melayani; 2) Usaha memenuhi kebutuhan orang lain dengan cara dibayar; 3) Layanan yang ditawarkan sebagai kemudahan ketika barang atau jasa dijual atau dibeli (<http://Kamusbahasaindonesia.org/pelayanan>). Definisi layanan dari American Marketing Association adalah "layanan", Menurut Cowell (Hardiyansyah, 2018:13), pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Menurut Lovelock (Hardiyansyah, 2018:14) “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi 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 penyelenggara pelayanan publik

Menurut Lewis dan Gilman (Hayat, 2019:21), bahwa kepercayaan publik berasal dari pelayanan publik. Bertanggung jawab dan sesuai dengan peraturan yang ada, pelayanan publik disediakan. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dapat ditopang dengan nilai akuntabilitas terhadap pelayanan tersebut. Untuk menjaga kepercayaan masyarakat, pelayanan publik memerlukan akuntabilitas terhadap aspek-aspek yang dilayani. Pemerintahan yang baik hanya mungkin terjadi dengan kepercayaan publik.

Pemberian hak-hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya, yang diatur secara ketat oleh peraturan perundang-undangan, itulah yang dimaksud dengan pelayanan jika ditelaah secara khusus. Pelayanan berarti melayani orang yang dilayaninya. Memberikan pelayanan atau pengabdian secara profesional dan proporsional adalah makna melayani yang sesungguhnya. Makna juga merupakan bagian dari bentuk dan cara pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan itu sendiri. Melayani orang lain dengan keseriusan berarti memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka untuk memuaskan dan menguntungkan mereka.

Sementara itu, melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik dalam rangka pelayanan publik. Melayani masyarakat secara keseluruhan sesuai dengan ketentuan berarti memberikan pelayanan mendasar yang dibutuhkannya. Untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat, pelayanan publik berkembang menjadi suatu sistem dalam pemerintahan. Penyediaan barang, jasa, atau administrasi kepada warga negara secara efisien dan profesional sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat dikenal sebagai pelayanan publik. Masyarakat puas dengan pelayanan publik yang baik karena pelayanan tersebut. Pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan secara efisien, akuntabel, dan profesional. Keinginan setiap orang untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah pelayanan yang optimal.

Optimalisasi pelayanan publik, menurut Indri dan Hayat (Hayat, 2019:22), adalah untuk memberikan layanan profesional berkualitas tinggi yang meningkatkan kepuasan masyarakat. Sikap dan tindakan dalam penyampaian layanan mendukung profesionalisme. Dalam pelayanan publik, sumber daya manusia merupakan indikator yang signifikan.

Komponen utama penyediaan layanan adalah adanya sumber daya aparatur. Sebagai penerima pelayanan, aparatur sangat dekat dengan masyarakat. Karena sifat tanggung jawab dan fungsinya, kompetensi dan akuntabilitas yang komprehensif sangat penting. Keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh badan atau lembaga pemerintah sangat tergantung pada aparatur negara. Pelayanan dapat terlaksana dengan baik apabila aparturnya kompeten; Namun, aspek yang dilayaninya juga dipengaruhi oleh kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa siapa yang memberikan pelayanan publik menentukan kualitasnya.

Penyelenggaraan negara berpedoman pada UU No. 25 Tahun 2009 untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin. Acuan masyarakat untuk menerima pelayanan adalah pelayanan yang maksimal dan optimal. Konsistensi semacam itu berdampak membangun kepercayaan di masyarakat. Jika pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, maka masyarakat akan merasa puas. Bagaimana komunitas dilayani, seperti apa layanan itu, dan bagaimana layanan itu diberikan, semuanya mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan dasar.

Layanan tidak hanya ditafsirkan oleh konteksnya; itu juga harus dilakukan dengan cara yang nyata. siapa yang melakukan pelayanan dan bagaimana seharusnya dilakukan harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan profesionalisme. sehingga pelayanan publik yang prima dapat terselenggara sekaligus mengakomodir berbagai penerima layanan dan penyedia layanan dengan syarat dan ketentuan yang berbeda-beda. Pelayanan publik merupakan landasan bagi penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan merupakan indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009, ruang lingkup pelayanan publik meliputi baik pelayanan administrasi maupun barang dan jasa publik yang diatur dengan peraturan yang berlaku. Agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diterimanya, pemerintah harus memberikan pelayanan tersebut dengan baik, akuntabel, dan maksimal. Selain memberikan pelayanan fisik, pelayanan publik menjadi penting dalam hal sikap, perilaku, dan penerimaan aparat pemberi pelayanan. Aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanan sama pentingnya dalam menentukan kepuasan masyarakat seperti halnya kecepatan dan kemudahan pelayanan. Selain itu, undang-undang tersebut menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan untuk penilaian mutu pelayanan tersebut. Mereka juga dianggap sebagai kewajiban dan janji kepada publik untuk memberikan layanan yang cepat dan berkualitas tinggi. terukur dan mudah diakses.

Menurut ayat (2) Pasal 5, pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, perumahan, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, transportasi, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya termasuk dalam ruang lingkup pelayanan publik di bidang jasa. UU No. 25/2009). Sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima, negara harus memenuhi ruang lingkup pelayanan publik. Agar kerjasama tersebut dapat menghasilkan kemajuan bangsa dan kesejahteraan masyarakat, maka keduanya saling berintegrasi dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan berbangsa dan bernegara.

Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 ayat 3, barang dan jasa publik meliputi:

- a. sebuah pengadaan dan pendistribusian barang publik oleh instansi pemerintah yang dananya seluruhnya atau sebagian berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah:

- b. Perolehan dan pembagian barang milik umum oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya berasal dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Perolehan dan pendistribusian barang umum yang pembiayaannya tidak berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau daerah atau usaha yang modalnya sebagian didirikan atau dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi keberadaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, ayat (4) mengatur tentang pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Sebuah instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik dengan dana dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran daerah, seluruhnya atau sebagian;
- b. Pemberian pelayanan umum oleh suatu perusahaan yang modalnya sebagian besar atau seluruhnya berasal dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang terpisah;
- c. Penyelenggaraan pelayanan publik yang keberadaannya menjadi misi negara sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan—undangan—tetapi pembiayaannya tidak berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya berasal dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang terpisah.

Sedangkan ayat (7) mengatur aspek administrasi pelayanan publik:

- a. Sebuah tindakan pemerintah administratif yang diamanatkan oleh negara dan diatur dengan undang-undang dan peraturan untuk melindungi pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- b. Tindakan administrasi non-pemerintah yang diamanatkan oleh negara, diatur oleh peraturan perundang-undangan, dan dilakukan sesuai dengan perjanjian dengan penerima layanan

Agar pemerintah dapat memenuhi amanat masyarakat untuk menerima pelayanan publik dan melayani kepentingan masyarakat, maka ketiga komponen pelayanan publik tersebut di atas harus dilaksanakan secara optimal dan berkualitas.

Dalam perjalanan kehidupan berbangsa dan bernegara, ketiga aspek tersebut berkembang menjadi kebutuhan masyarakat. Wajarnya sebagai warga negara yang baik, masyarakat tidak hanya mengharapkan pelayanan prima dari pemerintah. Namun, Anda harus mematuhi peraturan yang berlaku.

Akibatnya, penyelenggaraan pelayanan publik terkendala oleh sistem pelayanan. Penyelenggaraan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan merupakan satu-satunya cara untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas. Minat masyarakat untuk menerima layanan merupakan hal yang mutlak dipenuhi oleh penyedia layanan. Siapa yang membutuhkannya, bukan siapa yang melakukannya. sehingga layanan yang berfokus pada masyarakat dapat dilakukan secara maksimal dengan cara ini.

Tujuan masyarakat dan suatu keharusan bagi pemerintah adalah memaksimalkan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik terbaik yang diberikan merupakan salah satu hasil dari reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik. Kepemimpinan, budaya organisasi, kelembagaan, standar operasional prosedur, standar pelayanan, penanganan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, infrastruktur, pemanfaatan teknologi informasi, dan Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan aspek penting dalam memaksimalkan pelayanan publik. (Lembaga Administrasi Negara, 2010).

Tujuan dari pelayanan publik menurut Hayat, (2019:52) Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah untuk melayani daerah setempat dan juga dapat diharapkan untuk membantu masalah-masalah yang berkaitan dengan organisasi pemerintah dan juga kebutuhan akan tenaga kerja dan produk publik. Pendampingan masyarakat yang besar tentunya menjadi harapan yang sangat besar bagi daerah setempat, mulai dari mentalitas alat yang menawarkan jenis bantuan, jenis administrasi sesuai aturan hukum, hingga cara perilaku perangkatnya. Alasan bantuan publik adalah semata-mata untuk membantu individu yang mendapatkan bantuan. Dengan asumsi bantuannya besar, masyarakat setempat akan senang dengan bantuan yang didapat. Pemenuhan

wilayah lokal menjadi acuan baik atau buruknya penyelenggaraan pemerintahan.

Pasal 3 Perda Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan sasaran bantuan masyarakat meliputi:

- a. Sebuah pengakuan akan batasan dan hubungan yang jelas sehubungan dengan hak istimewa, kewajiban, komitmen, dan spesialis dari semua pertemuan yang terkait dengan pelaksanaan administrasi publik;
- b. Pengakuan atas kerangka kerja pengiriman bantuan publik yang sah sesuai dengan standar keseluruhan administrasi dan organisasi yang baik,
- c. Kepuasan penyelenggaraan administrasi publik sesuai pedoman hukum, dan
- d. Pengakuan keamanan dan keyakinan yang sah bagi daerah dalam penyelenggaraan administrasi publik.

Pasal ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum kepada penerima jasa. Memberikan sanksi hukum kepada yang memberikan pelayanan dan yang menerima pelayanan dengan melaksanakan asas-asas pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Koridor yang membatasi dan mengatur penyelenggaraan pelayanan publik tersebut merupakan hak dan tanggung jawab masyarakat dan aparatur.

2.2 Fungsi Pelayanan Publik

Menurut Hayat (2019:50) berpendapat bahwa gagasan mendasar tentang sistem dan sistem manajemen profesional yang dibangun melalui reformasi birokrasi memengaruhi setiap lembaga pemerintah yang memberikan layanan publik berkualitas tinggi. Profesionalisme dalam kinerja berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja serta kapabilitas dan softskill masing-masing aparatur.

Sementara itu, Pasal 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepastian hukum terhadap hubungan masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. kepastian hukum tentang hak dan kewajiban

warga negara dalam menerima pelayanan publik. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang cepat, sederhana, murah, tepat waktu, dan bermutu.

Kepastian hukum bertujuan agar kebutuhan masyarakat terpenuhi sesuai dengan undang-undang yang mengatur tentang pelayanan publik. Pelayanan publik sebenarnya untuk masyarakat; kewajiban aparatur untuk melayani masyarakat merupakan hal yang dibutuhkan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Namun, juga harus diperhatikan oleh masyarakat, sistem, dan bagaimana pelayanan publik disampaikan. Prinsipnya adalah saling mematuhi peraturan dan ketentuan penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat harus mengetahui syarat dan ketentuan pembuatan KTP, misalnya. Begitu pula aparatur juga harus mengetahui tentang ketentuan yang berlaku dalam pembuatan KTP, baik dalam segi waktu penyelesaian maupun aspek biayanya. Sehingga jika ini dipenuhi secara baik, pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik.

Asas pelayanan publik terdiri yang tertuang dalam Pasal 4 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik beraskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.3 Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi (Hardiyansyah, 2018:26) menjelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi:

a. Kesehatan

Karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan mendasar masyarakat, maka konstitusi menjamin setiap warga negara berhak atas kesehatan. Setiap bangsa mengakui bahwa kemakmuran sangat bergantung pada kesehatan yang baik. Akibatnya, memperluas perawatan kesehatan pada dasarnya merupakan investasi modal manusia demi kesejahteraan masyarakat.

b. Pendidikan Dasar

Pendidikan dasar adalah bentuk lain dari pelayanan dasar. Pendidikan, seperti halnya kesehatan, adalah investasi sumber daya manusia. Sejauh mana pemerintah suatu negara memprioritaskan pendidikan warganya akan berdampak signifikan pada masa depannya. Karena pendidikan merupakan salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap lingkungan setan kemiskinan seperti yang telah disebutkan sebelumnya, tingkat kemiskinan juga mempengaruhinya. Akibatnya, peningkatan standar pendidikan merupakan salah satu strategi untuk memutus mata rantai kemiskinan.

c. Bahan Kebutuhan Pokok

Kebutuhan Pokok Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah harus memberikan pelayanan kebutuhan pokok lainnya, atau kebutuhan pokok. Kebutuhan pokok masyarakat antara lain: garam beryodium, tepung terigu, sayuran, semen, beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, dan sebagainya.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Jasa yang menghasilkan berbagai barang yang memenuhi kebutuhan masyarakat disebut sebagai barang jasa. Contohnya antara lain: sistem telepon, penyediaan listrik, dan penyediaan air bersih

c. Pelayanan jasa

Pelayanan adalah yang menghasilkan berbagai pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, seperti: Pelayanan kesehatan, transportasi, pelayanan pos, penyehatan lingkungan, pengelolaan sampah, drainase, jalan dan trotoar, dan penanggulangan bencana hanyalah sebagian kecil dari bidang-bidang tersebut. kategori. pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial), banjir, gempa bumi, gunung meletus, dan kebakaran.

Menurut LAN (2004), jenis pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Berbagai pelayanan publik, termasuk KTP, SIM, pajak, perijinan, dan pelayanan keimigrasian, merupakan contoh pelayanan pemerintah.
2. Pelayanan pembangunan adalah jenis pengabdian kepada masyarakat yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana untuk memungkinkan warga negara melaksanakan tugasnya sebagai anggota masyarakat. Jalan, jembatan, pelabuhan, dan infrastruktur lainnya disediakan sebagai bagian dari layanan ini.
3. Penyediaan transportasi lokal, listrik, air, dan utilitas lain untuk masyarakat adalah contoh layanan utilitas.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahwa kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjarah, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Selanjutnya Fungsi pemerintahan dalam pelayanan sangat komprehensif. Leach dan Davis (Gedeona, 2018:41-42) memisahkan nya dalam tiga fungsi yaitu:

"public protection functions, strategic infrastructure functions, personal, and local environmental functions." Setiap fungsi dilakukan dengan tujuan. *Pertama* dan

terpenting, fungsi perlindungan publik adalah layanan yang menangani kebutuhan mendasar manusia dalam menanggapi peristiwa penting. Pelayanan ini diberikan dengan menjamin keamanan masyarakat dengan memberikan bantuan kepada masyarakat jika terjadi kebakaran, memberikan perlindungan polisi, menjaga kesehatan masyarakat, dan menetapkan standar produksi. Di Indonesia, pemerintah pusat bertugas memberikan pelayanan kepolisian, sedangkan Polisi Pamong Praja dan pemadam kebakaran bertugas memberikan pelayanan ketertiban kota oleh pemerintah daerah. *Kedua*, pelayanan pemerintah terkait kebutuhan infrastruktur disebut sebagai fungsi infrastruktur strategis. Layanan seperti transportasi, pembuangan sampah, air bersih, dan layanan yang membantu pertumbuhan ekonomi termasuk yang ditawarkan. *Ketiga*, pelayanan sosial, lingkungan setempat, pengumpulan sampah, pendidikan, kesehatan, perumahan, dan pertamanan adalah contoh fungsi lingkungan pribadi dan lokal yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan individu dalam masyarakat.

Dalam praktiknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, dilihat dari jenis produk layanan yang diberikan, maka pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam 4 jenis yaitu:

1. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik;
3. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik; dan
4. Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum, dan peraturan perundang – undang, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan 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 (Hardiyansyah, 2018:32).

Sementara itu, Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009, prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Sebuah barang publik;
- b. Kepastian hukum;
- c. Penanganan yang sama;
- d. Hak dan tanggung jawab seimbang, dan e. profesionalisme;
- e. Interaktif;
- f. non-diskriminasi dan persamaan perlakuan; h. keterbukaan;
- g. saya. tanggung jawab;
- h. perlakuan dan fasilitas khusus bagi kelompok rentan,
- i. ketepatan waktu: serta
- j. kecepatan, kemudahan penggunaan, dan keterjangkauan.

Sedangkan Mukarom & Laksana, (2015:92) sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut.

- a. Sebuah keandalan Disediakan secara memadai dan mudah dipahami, serta terbuka, sederhana, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya.
- b. Tanggung jawab dapat didokumentasikan sesuai dengan persyaratan hukum.
- c. Diprediksi. sesuai dengan keadaan, kemampuan, dan prinsip efisiensi dan efektivitas pemberi dan penerima layanan.
- d. interaktif Memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Kesetaraan dalam Hak Etnis, ras, agama, kelas, gender, dan status ekonomi tidak dianggap sebagai bentuk diskriminasi.
- f. Keseimbangan antara kewajiban dan hak Kedua belah pihak yang memberikan dan menerima pelayanan publik wajib menjunjung tinggi hak dan tanggung jawabnya masing-masing.

2.5 Kualitas Pelayanan Publik

Kata "kualitas" mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu, (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb), atau mutu. Pengertian kualitas menurut Tjiptono (Hardiyansyah, 2018:54) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan, (2) Kecocokan untuk pemakaian, (3) Perbaikan berkelanjutan, (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. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2018:55), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995, bahwa pelayanan publik memiliki ciri-ciri:

1. Meningkatkan efisiensi instansi pemerintah dalam menjalankan tanggung jawab dan fungsinya di bidang pelayanan publik.
2. Mendorong upaya penyederhanaan manajemen dan sistem pelayanan untuk memfasilitasi penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien dan efektif.
3. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan dan mendorong tingkat baru kreativitas, prakarsa, dan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan.

Akibatnya, pelayanan publik harus mencakup komponen fundamental berikut:

1. Hak dan kewajiban masing-masing pihak sebagai penyelenggara dan penyelenggara pelayanan publik harus jelas.
2. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, pengaturan setiap jenis pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan keuangan masyarakat dengan tetap menjaga efisiensi dan efektifitas.

3. Untuk memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum yang akuntabel, pelayanan publik harus diupayakan kualitas, proses, dan hasilnya.

Selanjutnya kualitas pelayanan publik Menurut Gedeona, (2018:43) dalam buku Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. Pemahaman Kualitas Pelayanan Publik dan Komponen - Komponen Peningkatan Kualitas Pelayanan.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat sebagaimana dijelaskan pada sub bab sebelumnya. Diharapkan kualitas pelayanan publik akan meningkat setiap hari. Ada tiga perspektif tentang bagaimana kualitas layanan ditentukan. Pertama, pengaruh kebijakan pemerintah yang memenuhi amanah (amanah untuk melayani) masyarakat. Kedua, kualitas yang didefinisikan. Ketiga, evaluasi terhadap birokrasi penyedia layanan.

Komponen pelayanan yang meliputi hal-hal berikut ini perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik:

- a. Sebuah Prosedur pelayanan: prosedur pemberian dan penerimaan pelayanan yang dibakukan, termasuk penanganan pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian: ditentukan sejak permohonan diajukan sampai pelayanan diberikan, termasuk pengaduan.
- c. Biaya layanan, atau tarif dalam hal ini, yang mencakup hal-hal khusus yang diputuskan selama penyediaan layanan.
- d. Produk dan hasil pelayanan yang harus diterima sesuai dengan kondisi yang telah ditetapkan.
- e. Penyedia layanan publik harus menyediakan infrastruktur dan fasilitas secara memadai.
- f. Pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan harus digunakan untuk secara tepat menentukan kompetensi personel penyampaian layanan.

Sedangkan menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (Gedeona, 2018:43-44) Ketika bekerja untuk meningkatkan standar pelayanan publik, faktor-faktor berikut harus dipertimbangkan:

- a. Sebuah Sarana Pendukung Berbagai sarana fisik dan prasarana (prasarana) yang diperlukan untuk penyelenggaraan pelayanan publik tertentu disebut sebagai sarana penunjang tersebut.
- b. Barang dan Jasa Terkait : Barang, bahan, dokumen, dan jasa lainnya yang dimaksud adalah barang dan jasa pelengkap yang harus disediakan, dibeli, atau digunakan oleh calon pengguna jasa publik sebagai pelengkap atau kelengkapan sebelum atau sesudah memperoleh jasa publik tertentu.
- c. In-Depth Services: Layanan eksplisit yang dimaksud adalah wujud nyata dari manfaat layanan publik yang diterima atau dialami oleh publik.
- d. Layanan Implisit: Manfaat psikologis yang dapat dialami oleh masyarakat secara ekstrinsik sebagai hasil dari layanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah disebut sebagai manfaat implisit dari layanan publik.

Terlepas dari bagian dan perspektif ini, dalam mengakui administrasi publik yang berkualitas tinggi, memiliki organisasi bantuan publik sangat penting. Asosiasi yang menawarkan jenis bantuan publik yang luar biasa memiliki atribut (*Sumber: Imaginative and Quality Administrations Gathering - Monetary and Data The executives Branch, Depository Board Secretariat - Canada*) sebagai berikut:

- a. Setiap bagian/perwakilan memahami tujuan asosiasi dan menentukan pekerjaan masing-masing dalam siklus fungsional asosiasi,
- b. Menghormati kehadiran setiap orang dalam asosiasi dan memberikan pintu terbuka dan dukungan untuk mengembangkan potensi tunggal mereka,
- c. Pusat fundamental melayani klien / area lokal,
- d. Kolaborasi dan kerjasama menjadi budaya kerja sehari-hari,
- e. Pelopor/otoritas benar-benar terkait dengan proyek dan dorongan untuk lebih mengembangkan kualitas administrasi,
- f. Semua orang di asosiasi memusatkan perhatian pada pengumuman eksekusi dan kualitas administrasi,
- g. Terletak untuk peningkatan eksekusi yang konstan,
- h. Asosiasi dan semua individu/perwakilan benar-benar menghargai dan dapat memahami asumsi mitra dan keterampilan untuk memenuhinya, dan
- i. Didorong oleh Kualitas dan Pengembangan.

Namun, ia menghadapi tantangan berikut dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang esensial:

- a. Kurangnya komitmen petugas pelayanan mereka hanya menyelesaikan tugas yang diberikan tanpa mempertimbangkan kebutuhan, keinginan, atau kepuasan masyarakat;
 - b. Manajemen kualitas tidak dipahami. Pemimpin dan pelaksana sama-sama tidak memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menerapkan manajemen mutu;
 - c. Ketidakmampuan untuk mengubah perilaku dan budaya. Budaya meminta dilayani masih lebih lazim dibandingkan dengan budaya melayani; penyedia layanan terbiasa dengan pola dan perilaku lama karena mereka percaya mereka dibutuhkan oleh masyarakat.
 - d. perencanaan kualitas yang salah Baik kualitas yang perlu diproduksi maupun kualitas yang diinginkan masyarakat sering disalahpahami;
 - e. Pengembangan program SDM kurang efektif, dan kualitas SDM dikembangkan tanpa kebutuhan dan orientasi yang jelas;
 - f. Struktur dan sistem kelembagaan tidak berjalan dengan baik, dan prosedur layanan seringkali panjang dan rumit;
 - g. Keterbatasan sumber pembiayaan, sumber daya manusia, dan infrastruktur pelayanan;
 - h. Sistem insentif yang lemah, terutama yang tidak bersifat finansial, serta penyesuaian material dan immaterial serta sistem insentif yang tidak proporsional dengan tanggung jawab atau tugas yang diembannya;
 - i. Fokus pada jangka pendek; seringkali, rencana dan tindakan dibuat hanya untuk memenuhi persyaratan sporadis dan bukan untuk memajukan tujuan jangka panjang;
 - j. Belum ada sistem informasi kinerja layanan yang dikembangkan.
2. Tindakan strategis untuk meningkatkan kemampuan memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Mengingat tantangan yang dihadapi dan kemungkinan akan dihadapi, langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas adalah sebagai berikut:

- a. Sebuah peningkatan kualitas pelayanan publik,
- b. Inisiatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilaksanakan:
 1. Memberikan instruksi layanan yang mencakup persyaratan, prosedur, biaya/tarif layanan dan waktu penyelesaian layanan,
 2. Penunjukan pejabat untuk meninjau kelengkapan persyaratan untuk memastikan bahwa permohonan diterima atau ditolak pada saat itu,
 3. Pemenuhan permintaan layanan secara tepat waktu,
 4. Melarang dan/atau menghapus pembayaran lebih lanjut yang disetorkan oleh pihak lain dan menghapus semua pembayaran ilegal,
 5. Menerapkan model pelayanan terpadu (satu atap atau satu pintu),
 6. Melakukan survey kepuasan pelanggan/masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan,
 7. Menyusun sistem pelayanan dan metode kerja secara berkesinambungan. sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat.

2.6 Indikator Kualitas Pelayanan Publik.

Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia LAN (2018) disimpulkan bahwa tantangan dan keterbatasan mendasar pelayanan publik adalah:

1. Komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan.
2. Serbaguna layanan.
3. petugas jaga.
4. Struktur organisasi.
5. Informasi.
6. Sensitivitas penawaran dan permintaan.
7. Prosedur.
8. Ketidakpercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Sebagian besar yang sering muncul di mata publik adalah bantuan yang diberikan oleh pejabat pemerintah. Aparatur administrasi merupakan garda

terdepan yang mengatur masyarakat umum. Itulah sebabnya, sebagai pejabat terdepan, Anda harus memiliki keterampilan yang mengesankan, bagaimana Anda menawarkan dukungan yang paling ideal ke daerah? Pertanyaan mendasar yang harus diajukan dan dihubungkan dengan pejabat atau buruh yang terlibat dalam pendampingan meliputi: (1) Berapa jumlah individu yang dibutuhkan? (2) Apa korelasi antara perwakilan yang secara lugas mengelola klien dan perwakilan yang bekerja di latar belakang? (3) Kemampuan apa yang harus digerakkan? juga (4) Apa perilaku pekerja yang umumnya diantisipasi terhadap klien?

Menurut Lovelock dan Wright (Hardiyansyah, 2018:61) ada 4 (empat) fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu:

- 1) Mengenali persepsi masyarakat yang selalu berubah terhadap nilai dan kualitas produk atau jasa,
- 2) Mengenali kapasitas sumber daya untuk memberikan pelayanan,
- 3) Mengenali arah pengembangan lembaga pelayanan sehingga nilai dan kualitas yang diinginkan oleh masyarakat terwujud, dan
- 4) Mengenali fungsi lembaga layanan sehingga nilai dan kualitas produk atau layanan tercapai dan kebutuhan setiap pemangku kepentingan terpenuhi.

Survei pelanggan berdasarkan dimensi kualitas layanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan dapat digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan. Bagaimana mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan? Ada banyak dimensi yang dirancang secara ahli yang dapat digunakan sebagai panduan untuk peralatan atau sebagai alat ukur. Para ahli mengatakan bahwa kualitas jasa memiliki lebih dari satu dimensi, sehingga banyak macamnya. Namun perlu diperhatikan bahwa dimensi kualitas pelayanan publik yang perlu diteliti “tidak ada satu pun metafora” yang dapat memberikan teori umum atau berlaku secara umum. Setiap dimensi memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam berbagai konteks. Hal ini ditegaskan oleh Winardi (Hardiyansyah, 2018:62) :“Kita harus menghadapi kenyataan bahwa tidak ada teori yang diterima secara universal dan mencakup segalanya jika kita ingin melakukan eksplorasi di luar model sederhana yang disajikan. Ada banyak teori yang melihat masalah utama dari sudut pandang yang berbeda.

Menurut Van Looy (Hardiyansyah, 2018:62), Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk model dimensi kualitas layanan yang ideal:

- 1) Dimensi harus menjadi satu kesatuan yang lengkap, yang berarti harus dapat menjelaskan bagaimana masing-masing dimensi yang diusulkan mempengaruhi bagaimana kualitas dipersepsikan secara keseluruhan.
- 2) Model juga harus bersifat universal, artinya setiap dimensi harus dapat diterapkan pada berbagai industri jasa.
- 3) Model yang diusulkan harus memiliki dimensi independen.
- 4) Kami menyarankan agar jumlah dimensi seminimal mungkin.

Oleh karena itu tolak ukur kualitas pelayanan tersebut pun dapat dilihat dari kriteria dimensi kualitas pelayanan publik agar dapat diketahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah tidak dapat dihindari.

Menurut Zeithaml et al. (2018:63), Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Setiap dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

Mengenai dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri dari indikator:

- Penampilan Manajer/Peralatan saat melayani pelanggan
- Kenyamanan lokasi di mana layanan disediakan
- Perawatan yang mudah
- Disiplin Petugas/Perlengkapan yang bertugas
- Akses mudah bagi pelanggan untuk melayani permintaan
- Penggunaan Alat dalam Layanan

Mengenai *Reliability* (Keandalan), , itu terdiri dari indikator:

- Manajer presisi untuk melayani pelanggan
- Standar layanan yang jelas
- Kemampuan petugas/peralatan dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan
- Kompetensi pegawai dalam menangani alat-alat dalam proses pelayanan.

Mengenai dimensi *Responsiveness* (tanggung jawab), terdiri dari indikator:

- Menanggapi setiap pelanggan/pemohon yang ingin menerima layanan
- Karyawan/peralatan melakukan layanan dengan cepat
- Vendor/perangkat menjalankan layanan dengan benar
- Karyawan/peralatan melakukan pelayanan dengan rajin
- Karyawan/peralatan menyediakan layanan tepat waktu
- Pekerja kasus menanggapi semua keluhan pelanggan

Mengenai Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- Karyawan menjamin layanan tepat waktu
- Petugas menjamin biaya layanan
- Pejabat menjamin legalitas bertugas
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan

Sedangkan untuk Dimensi *Empati* terdiri dari indikator:

- Mengutamakan kepentingan pemohon/klien
- Petugas melayani dengan ramah
- Petugas melayani dengan sopan
- Karyawan melayani dengan cara yang tidak diskriminatif (diskriminatif)
- Karyawan melayani dan menghargai setiap pelanggan

Lima dimensi pelayanan publik tersebut di atas, Menurut Zeithaml et al. (Mukarom & Laksana, 2015:109) dapat dikembangkan dalam sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangibel* (fisik) terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, personel dan komunikasi
2. *Reliable* (keandalan), yang terdiri dari kemampuan entitas jasa untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan benar.
3. *Responsiveness* (Tanggung jawab), keinginan untuk membantu konsumen bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan.
4. *Competence* (Kualifikasi), persyaratannya, pengetahuan yang baik tentang peralatan dan keterampilan dalam memberikan layanan.

5. *Courtesy* (Sopan santun), sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat yang menanggapi keinginan konsumen dan berupaya menjalin kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility* (Kredibilitas), sikap jujur dalam segala hal, untuk memenangkan kepercayaan publik.
7. *Security* (Keamanan), pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access* (Akses), mudah untuk membuat kontak dan alamat.
9. *Communication* (Komunikasi), kesediaan penyedia jasa untuk mendengarkan suara, keinginan atau keinginan pelanggan dan kemauan untuk terus memberikan informasi baru kepada publik.
10. *Understanding the customer* (Pahami pelanggan), lakukan segala kemungkinan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

Produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Karenanya produk pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan pemberi pelayanan. Menurut Hardiyansyah, (2018:65) meliputi dimensi waktu, yaitu penggunaan tolok ukur jangka pendek, menengah, dan panjang ketika melihat organisasi publik. Dalam hal ini, penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari:

- a. Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya.
- b. Kualitas adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan klien dan pelanggan.
- c. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara output dan input.
- d. Fleksibilitas merupakan ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas mengacu pada kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari satu aktivitas ke aktivitas lainnya untuk menghasilkan produk dan layanan baru yang berbeda dalam menanggapi kebutuhan pelanggan.
- e. Kepuasan mengacu pada perasaan karyawan tentang pekerjaan mereka dan peran mereka dalam organisasi.

- f. Persaingan menggambarkan posisi organisasi dalam persaingan dengan organisasi sejenis lainnya.
- g. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi untuk meningkatkan kapasitas dan potensinya melalui investasi sumber daya pembangunan.
- h. Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk tetap bertahan dalam menghadapi segala perubahan.

Lembaga Administrasi Negara LAN (2018:66) menetapkan sejumlah kriteria pelayanan publik prima yang dibuktikan dengan indikator-indikator antara lain: prosedur, kepastian dan kejelasan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomi, pemerataan, ketepatan waktu, dan kriteria kuantitatif

1. Prosedur dan tata cara pelayanan dilakukan secara sederhana, cepat, tepat, lugas, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh individu yang meminta pelayanan.
2. Dengan kata lain adanya kepastian dan kejelasan mengenai hal-hal sebagai berikut: a) prosedur dan tata cara pelayanan; b) persyaratan pelayanan, yang meliputi persyaratan teknis dan administrasi; c) satuan kerja dan atau pejabat yang berwenang memberikan pelayanan; d) spesifik tentang biaya dan tarif layanan, serta cara membayarnya, dan e) jadwal kapan layanan akan selesai.
3. Hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan yang dihasilkan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum kepada masyarakat.
4. Transparansi artinya segala sesuatu tentang proses pelayanan perlu diperjelas kepada masyarakat, baik yang meminta maupun tidak, agar mudah dipahami.
5. Efisiensi, khususnya (a) fakta bahwa persyaratan layanan hanya mencakup hal-hal yang terkait langsung dengan pencapaian target layanan dengan tetap memperhatikan bagaimana persyaratan dan produk layanan terintegrasi. b) jika proses pengabdian kepada masyarakat yang bersangkutan mensyaratkan pemenuhan persyaratan secara lengkap dari unit kerja atau instansi pemerintah terkait lainnya, maka kepatuhan yang berulang dapat dicegah.
6. Agar ekonomis, pengenaan biaya jasa harus ditetapkan secara adil dengan memperhatikan: a) nilai barang dan jasa yang diberikan kepada masyarakat dan

tidak adanya biaya yang tidak wajar; b) keadaan keuangan dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan c) ketentuan hukum atau peraturan yang berlaku.

7. Untuk mencapai keadilan yang merata, pelayanan yang mencakup dan menjangkau harus ditawarkan kepada sebanyak mungkin orang secara adil untuk semua lapisan masyarakat.
8. Hal ini menunjukkan bahwa pengabdian kepada masyarakat dapat dilaksanakan dalam waktu yang ditentukan.
9. Kriteria kuantitatif meliputi: a) Jumlah penduduk atau masyarakat yang meminta pelayanan (baik harian, bulanan, maupun tahunan); ada atau tidaknya peningkatan jumlah tersebut antara periode pertama dan selanjutnya: b) Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan masyarakat berdasarkan permintaan: c) penggunaan teknologi mutakhir untuk mempercepat dan mempermudah memberikan pelayanan kepada masyarakat; d) seberapa sering orang mengeluhkan atau memuji unit kerja atau kantor atas pelayanannya.

Akibatnya, jelas bahwa menggunakan satu indikator saja tidak cukup untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang baik; melainkan, Anda harus menggunakan banyak indikator atau banyak indikator dalam penerapannya. Akibatnya, dimensi pelayanan di atas berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan pemerintah dan pembangunan yang diberikan oleh aparatur: sektor bisnis: sektor pendidikan, sektor kesehatan, dan sektor sosial: sektor kesejahteraan masyarakat: dan bidang lain seperti bidang tanah.

Selanjutnya, Kumorotomo (2018:68) menyatakan bahwa efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap merupakan empat dimensi yang membentuk kualitas pelayanan publik. Ada beberapa indikator untuk setiap dimensi. Indikator dimensi efisiensi adalah sebagai berikut: profitabilitas organisasi pelayanan publik berdasarkan pertimbangan faktor produksi dan rasionalitas ekonomi. Indikator dimensi efektivitas adalah sebagai berikut: apakah pembentukan organisasi pelayanan publik telah memenuhi tujuan yang dimaksudkan: Rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, dan fungsi sebagai agen pembangunan semuanya

terkait dengan ini. Indikator untuk dimensi keadilan adalah sebagai berikut: distribusi dan alokasi layanan organisasi pelayanan publik, dan indikator untuk dimensi ketanggapan adalah sebagai berikut: ketanggapan terhadap kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut De Vreye (Hardiyansyah, 2018:69), Ada tujuh dimensi dan indikator yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan:

1. Indikator harga diri (self-esteem): penciptaan filosofi pelayanan: menempatkan individu berdasarkan keahliannya: menetapkan tugas pelayanan untuk masa depan: dan berpedoman pada kesuksesan “besok lebih baik dari hari ini”.
2. Memenuhi atau melebihi harapan, disertai dengan indikator: menyesuaikan standar pelayanan, mengetahui apa yang diinginkan pelanggan, dan memberikan pelayanan yang memenuhi harapan petugas.
3. Indikator pemulihan (revamping): menangani keluhan pelanggan dan mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan dengan memperlakukannya sebagai peluang daripada tantangan: mengevaluasi layanan standar dan mendengarkan keluhan dari pelanggan.
4. Indikator visi (pandangan ke depan): strategi terbaik untuk masa depan: maksimalkan penggunaan teknologi Anda: dan sesuaikan layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
5. Pencapaian melalui penggunaan indikator: kemajuan konstan: beradaptasi dengan perubahan, melibatkan bawahan dalam perencanaan, dan melakukan investasi yang tidak material (seperti pelatihan): penciptaan standar yang responsif dan penciptaan lingkungan yang mendukung.
6. Dengan indikator, care (perhatian): menyusun sistem pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan, menjaga kualitas, dan mematuhi standar pelayanan yang sesuai: dan mengevaluasi standar pelayanan,
7. Indikator pemberdayaan (empowerment): mengaktifkan karyawan dan bawahan, memperoleh pengetahuan melalui pengalaman, dan merangsang, mengenali, dan menghargai mereka

Pendapat lain dikemukakan oleh Gaspersz (2018:70), Untuk meningkatkan kualitas layanan, Gaspersz mengidentifikasi dimensi atau karakteristik yang harus diperhatikan sebagai berikut:

- 1 Ketepatan pelayanan, yang berhubungan dengan kehandalan,
- 2 kesopanan dan keramahan dalam penyampaian pelayanan:
- 3 Pengaduan dan pemrosesan pesanan adalah dua tanggung jawab:
- 4 Dalam hal ketersediaan fasilitas penunjang, kelengkapan:
- 5 Memfasilitasi akses ke layanan:
- 6 Perubahan model layanan yang terkait dengan inovasi:
- 7 Layanan pribadi, menangani permintaan khusus dan fleksibel,
- 8 Dalam hal lokasi, ruang, kenyamanan, dan informasi, aksesibilitas layanan:
- 9 Atribut, seperti memberikan dukungan terhadap pelayanan lain seperti AC, lingkungan yang bersih, fasilitas untuk mendengarkan musik atau menonton televisi, dan sebagainya.

Menurut Brown (Hardiyansyah, 2018:70) aspek kualitas pelayanan yang diperhatikan oleh masyarakat sebagai berikut:

1. Kepastian, di sisi lain, mengacu pada pengetahuan dan kemampuan untuk membujuk; Keandalan mengacu pada kapasitas untuk menyediakan layanan tepat seperti yang diinginkan.
2. Empati, khususnya tingkat kepedulian individu dan kelompok yang ditunjukkan kepada nasabah;
3. Adaptability, atau kemampuan untuk membantu pelanggan dalam menyediakan layanan yang sesuai;
4. berwujud, seperti penyediaan kelengkapan dan fasilitas fisik serta penampilan pribadi.

Selanjutnya, Lovelock (Hardiyansyah, 2018:71) menjabarkan lima prinsip yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain:

1. Benda berwujud (*Tangible*) seperti personel, peralatan, kemampuan fisik, dan masyarakat material.
2. Kemampuan (*Reliable*) memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten dapat diandalkan (*reliable*).

3. Responsif (*Responsiveness*) rasa kewajiban terhadap kualitas layanan.
4. Keahlian (*Assurance*), perilaku, dan jaminan (guarantee) karyawan
5. (*Empaty*), Perhatian individu terhadap pelanggan dan empati

Definisi Zaithaml et al. tentang pelayanan publik identik dengan yang dikemukakan oleh Lovelock di atas. Salim dan Woodward menyuarakan sudut pandang yang berbeda (2018:71). Dia mengatakan bahwa ini adalah dimensi kualitas pelayanan publik: pemerataan, efektivitas, ekonomi, dan efisiensi.

1. Istilah "ekonomi" mengacu pada praktik penyediaan layanan publik dengan sumber daya sesedikit mungkin.
2. Tercapainya perbandingan terbaik antara input dan output dalam penyediaan pelayanan publik dikenal dengan efisiensi atau efisiensi.
3. Pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, termasuk target, tujuan jangka panjang, dan misi organisasi adalah efektivitas.
4. Pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek pemerataan disebut pemerataan atau keadilan.

Sementara menurut Levine et. al. (2018:72), Berikut adalah dimensi kualitas pelayanan: daya tanggap, akuntabilitas, dan tanggung jawab

1. Ukuran daya tanggap penyedia terhadap harapan, harapan, dan aspirasi pelanggan disebut daya tanggap.
2. Sejauh mana proses penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan diukur dengan tanggung jawab atau responsibility.
3. Indikator akuntabilitas—juga dikenal sebagai akuntabilitas—adalah sejauh mana penyampaian layanan sesuai dengan metrik komunitas eksternal yang dimiliki oleh pemangku kepentingan, seperti norma dan nilai sosial.

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tjiptono (Hardiyansyah, 2018:72) dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Total Quality Service,” yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Parasuraman dan kawan-kawan (Nurdin, 2019:20), Saat menentukan kualitas suatu layanan atau layanan, ada lima faktor yang perlu dipertimbangkan:

1. Benda berwujud (*Tangibles*); tercermin dalam bahan yang digunakan untuk komunikasi, personel, peralatan, dan fasilitas fisik.
2. Keandalan (*Realibility*); kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*); kapasitas untuk membantu klien dan menawarkan layanan yang sesuai.
4. Jaminan (*Assurance*); pengetahuan karyawan dan kapasitas mereka untuk menghormati kerahasiaan dan kepercayaan.
5. Empati; perawatan individu yang diberikan oleh bisnis kepada kliennya.

Zeithaml (Endin Nasrudin & Muhibudin Wijaya Laksana, 2015:109) menyebutkan sepuluh aspek yang harus diperhatikan dalam penilaian standar kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. berwujud, yaitu fasilitas, perlengkapan, personel, dan komunikasi dalam bentuk fisiknya;
2. Andal, yang meliputi kemampuan unit pelayanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat;
3. kemampuan untuk membantu pelanggan dalam mempertanggung jawabkan kualitas pelayanan yang diberikan; daya tanggap.
4. kompetensi, persyaratannya, serta pengetahuan dan keterampilan peralatan dalam memberikan pelayanan;

5. sikap atau perilaku yang santun, ramah, dan rela, serta respon terhadap kebutuhan dan kemauan masyarakat untuk menjalin hubungan pribadi;
6. Kredibilitas, artinya jujur dalam segala upaya untuk meraih kepercayaan publik;
7. Keamanan: Tidak boleh ada bahaya atau risiko dalam layanan yang disediakan;
8. Akses, membuat kontak dan pendekatan sederhana;
9. Komunikasi, kemampuan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, dan kemauan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat umum;
10. Melakukan segala upaya untuk mempelajari persyaratan klien

2.7 Penelitian Tedahulu

1. Penelitian yang dilakukan Ujang Lukmanul Hakim, Ishak Kusnandar, Dian Andriani (2018) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pengangkutan Sampah Oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Tasikmalaya (Studi Di Kecamatan Bungursari Kota Tasikmalaya)”. Yang dimuat dalam jurnal KYBERNOLOGITS Vol .3 No. 1 V O L . 3 N O . 1 Perbuari 2018. Berdasarkan Hasil Penelitian Ditemukan Beberapa Masalah Yang Perlu Mendapatkan Perhatian Dinas Lingkungan Hidup Kota Tasikmalaya Dalam Eningkatkan Kualitas Pelayanan, Dijelaskan Sebagai Berikut : 1. Dinas Lingkungan Hidup Kota Tasikmalaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Yang Terdapat Pada Dimensi Tangible. 2. Dinas Lingkungan Hidup Meningkatkan Kualitas Pelayanan Yang Terdapat Pada Dimensi Reliability. 3. Dinas Lingkungan Hidup Meningkatkan Kualitas Pelayanan Yang Terdapat Pada Dimensi Responsiveness; 4. Dinas Lingkungan Hidup Meningkatkan Kualitas Pelayanan Yang Terdapat Pada Dimensi Emphaty.
2. Penelitian yang dilakukan Duta Carisma Danna, Kismartini (2021), yang berjudul “Analisis Kualitas Jasa Lingkungan Dalam Pengelolaan Sampah di Kabupaten Batang” yang diterbitkan pada: Desember 2021, Jurnal Administrasi Negara, Volume 7, Nomor 3, (e-ISSN: Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah mengambil masalah sampah di Kabupaten Batang sangat serius dalam penanganan dan pengelolaan sampah. Tindakan dan cara hidup masyarakat menjadi penyebab masalah sampah. Masalah sampah juga

disebabkan oleh penambahan jumlah penduduk Kabupaten Batang setiap tahunnya, yang juga berkontribusi terhadap masalah tersebut.

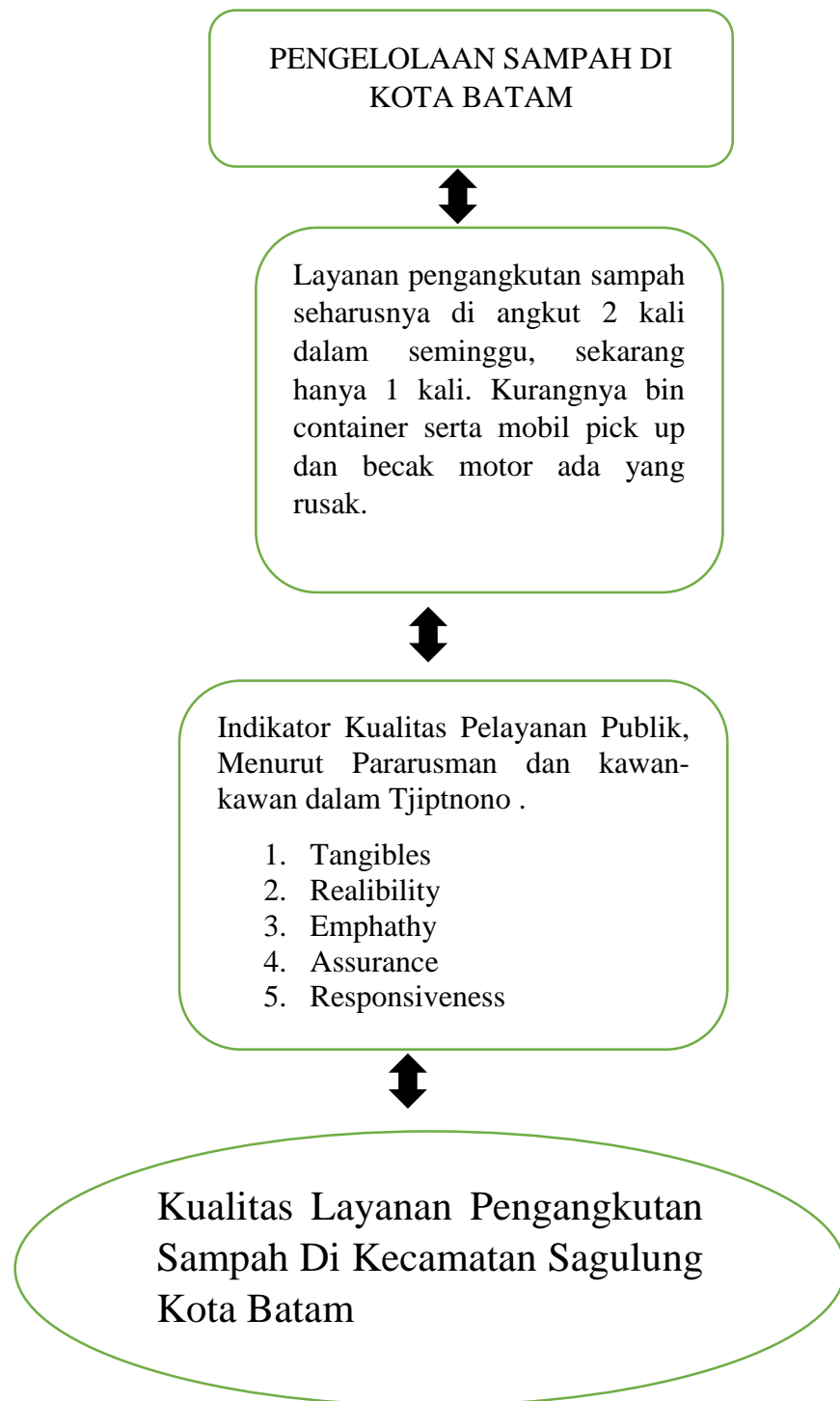
3. Penelitian yang dilakukan Dia Ayu Reni Anggraeni , Nurul Umi Ati , Retno Wulan Sekarsari (2021), yang berjudul "Pengelolaan Sampah di Tempat Pembuangan Akhir: Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan (Tpa) Kota Batu" Kajian di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu)" di Universitas Islam Malang, Jl. Jurusan Tata Negara Fakultas Ilmu Administrasi journal Public Tanggapan MT Haryono 193 Malang, Indonesia, 65144 Email: diahayu4351@gmail.com, yang ISSN-nya: 2302-8432 Vol.15, No.6, Hal: Tahun 2021 43-49 Isu atau fenomena yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu dalam pengelolaan sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA) menjadi dasar temuan penelitian ini Penulis dapat berkonsentrasi pada pokok permasalahan, dengan fokus utama sebagai berikut: 1) fokus pada pengelolaan sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA), dimulai dengan pengelolaan sampah dan difokuskan pada upaya peningkatan pelayanan pengelolaan 2) difokuskan pada faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup ce (DLH), faktor pendukungnya adalah letak geografis jasa lingkungan dan kinerja pegawai pengolah sampah, dan faktor penghambatnya adalah lahan yang tidak mencukupi. Kualitas Pelayanan Lingkungan Kota Batu Dalam Pelayanan Publik, penulis menggunakan teori Kualitas Pelayanan Publik Hardiansyah (2011), dan teori Penanganan dan Pengolahan Sampah Rudi Hartoni (2008) digunakan untuk pengelolaan sampah. Dinas Lingkungan Kota Batu menjadi lokasi Penelitian Jasa Lingkungan. Penelitian kualitatif deskriptif adalah metode yang digunakan dalam jenis penelitian ini. Wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah semua metode pengumpulan data. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik Dinas Lingkungan Hidup memiliki kualitas setinggi mungkin, meskipun terdapat sejumlah masalah pengelolaan sampah. Faktor pendukung seperti lokasi dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, serta faktor penghambat seperti kurangnya lahan, komunikasi antar masyarakat, dan

sosialisasi masyarakat. Dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Lingkungan Hidup Pengelolaan Sampah di TPA memberikan pelayanan publik dengan kualitas terbaik.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Dipika Fatma Nudiana, Tri Yuniningsih, Maesaroh Yang Berjudul “Temuan studi kualitatif yang dipublikasikan di jurnal Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang ini adalah sebagai berikut: Kabupaten Banyumanik saat ini mempekerjakan 25 TPS dalam fungsi perencanaan pengelolaan sampah; setiap manajemen harus dilakukan setidaknya dua kali sehari. Sementara volume sampah yang dapat ditangani hanya 72,53 ton per tahun atau sekitar 76,40 persen dari sampah yang dihasilkan, volume sampah yang dihasilkan di Kecamatan Banyumanik terus meningkat mencapai rata-rata 94,83 ton per tahun. . Dalam hal pengorganisasian, KSM di Kecamatan Banyumanik terlibat dalam semua aspek pengelolaan sampah, mulai dari pengumpulan hingga pengangkutan, namun proses pemilahan sampah tidaklah mudah. Ditetapkan bahwa pengelolaan rumah tangga dan TPS KSM masih di bawah standar. Keadaan ini menunjukkan bahwa masyarakat belum memiliki kesadaran yang kuat terhadap perlindungan lingkungan, khususnya pengelolaan sampah. Operasi pengelolaan sampah perkotaan berkisar dari kegiatan kontainer hingga pembuangan akhir sampah dalam fungsi pengangkutan. Meski pengelolaan sampah semakin berkembang, namun belum mampu mengimbangi jumlah sampah yang dihasilkan setiap tahunnya. Metode 3P (Pengumpulan, Pengangkutan, dan Pembuangan) masih digunakan dalam sistem pengelolaan sampah di Kecamatan Banyumanik. Selama ini, sistem 3R terpadu (Reduce, Reuse, dan Recycle) belum digunakan untuk mengelola sampah di tingkat rumah tangga.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Faisal, yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pengangkutan Sampah CV Trijaya Sea Mandiri Pekanbaru Terhadap Pelanggan Di Desa Tangkerang Utara “Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen menjaga kualitas pelayanan yang baik, khususnya dalam memberikan saran jadwal penjemputan, ketertiban prosedur administrasi serta

rasa aman yang dialami pelanggan ketika membiarkan pemulung masuk ke rumah mereka dan membayar biaya bulanan mereka, sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap bisnis. Dalam kerangka waktu yang telah ditentukan, manajemen melakukan kunjungan pelanggan langsung untuk mengumpulkan informasi, keluhan, dan saran yang berguna agar untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

2.8 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif kualitatif. Penelitian ingin menyajikan data mengenai kondisi yang ada di lokasi penelitian secara sistematis, faktual, dan akurat, maka dipilihlah metode penelitian ini. Tujuan penelitian deskriptif kualitatif peneliti adalah untuk mengetahui lebih jauh tentang kualitas pelayanan angkutan sampah di Kecamatan Sagulung Kota Batam.

Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono, (2016:9) Peneliti berfungsi sebagai instrumen dalam metode deskriptif, yang digunakan untuk menyelidiki keadaan alam. Peneliti dapat menggunakan metode triangulasi dalam metode deskriptif pengumpulan data. Metode deskriptif menggunakan data induktif/kualitatif, dan temuan penelitian berfokus pada generalisasi.

Penelitian kualitatif deskriptif sangat membantu untuk mendapatkan jawaban yang relevan atas pertanyaan yang ada.

3.2 Fokus Penelitian

Menurut Spradley (Sugiyono, 2016:209) Sebuah domain tunggal atau beberapa domain terkait dari situasi umum berfungsi sebagai fokus penelitian. Informasi yang telah diperbarui dari situasi sosial (lapangan) merupakan landasan penelitian kualitatif. Fokus ini adalah pada aspek tangibles, dependability, responsiveness, assurance, dan empathy yang membentuk kualitas pelayanan pengangkutan sampah di Kecamatan Sagulung Kota Batam.

3.3 Sumber Data

Penulis menggunakan sumber data yang digunakan sebagai berikut (Sugiyono, 2012:243).

1. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data melalui wawancara kepada narasumber yang bersangkutan. Adapun sumber data primer terdiri dari pejabat struktural dinas lingkungan hidup yang ada di kecamatan sagulung seperti kasih trantib di dinas lingkungan hidup, kasih trantib kecamatan, ketua RW, ketua RT, dan masyarakat.

Tabel 3.1 Daftar Narasumber Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan
1	Rizky Surya Lestari. S.STP	Seksi Ketentraman dan Ketertiban Penanganan Sampah Dinas lingkungan Hidup Kota Batam
2	Rudi Otavinaus	Seksi Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Sagulung Kota Batam
3	Herman Siregar	Petugas Pengangkut sampah di Kecamatan Sagulung Kota Batam
4	Defri Hadi	RW 14 Perumahan Taman Batu Aji 3 Tap 3 Sagulung Kota
5	Jon Nur Pajri	RT 04 Kavling KSB Bukit Kemboja II Kelurahan Sei Pelunggut

2. Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak secara langsung memberikan data, dan melewati website resmi dari instansi maupun sumberdata lainnya. Adapun data sekunder terdiri dari : profil dinas lingkungan hidup

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012:242) Metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang valid sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan tanpa kesalahan disebut sebagai teknik pengumpulan data. Berikut ini adalah beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif:

1. Observasi

Dalam penelitian dilakukan pengamatan langsung setelah tiba di Titik Angkutan Sampah Kecamatan Sagulung Kota Batam untuk mengamati kegiatan pengelolaan sampah.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, peneliti melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan masalah yang akan diteliti, dan peneliti juga ingin mengetahui detail apa yang ingin diteliti. Peneliti mewawancarai petugas dinas lingkungan, pejabat yang terkait dengan dinas seperti Kasih Trantib kecamatan, Ketua RW, Ketua RT dan masyarakat.

3. Dokumnetasi

Adalah pengumpulan data, catatan atau foto dari tempat penelitian dengan tujuan untuk menunjukkan bahwa peneliti benar-benar melakukan observasi lapangan pada tempat yang tepat.

3.5 Metode Analisis

Data Pendapat dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2012:253-246) menetapkan bahwa kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlanjut hingga akhir agar datanya jenuh. Fungsi analisis data yaitu:

1) *Data Colection* (pengumpulan data)

Peneliti mengumpulkan informasi, informasi yang relevan dan akurat sesuai dengan kebutuhan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Peneliti datang langsung ke Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

2) *Data Reduction* (reduksi data)

Peneliti mereduksi dengan meringkas atau menggabungkan dan mengolah data yang terkumpul, kemudian peneliti memilah data tersebut untuk memilih data mana yang akan digunakan atau tidak. Informasi yang terhubung dengan demikian memberi peneliti gambaran umum dan membuatnya lebih mudah untuk menemukan informasi tambahan.

3) *Data Display* (penyajian data)

Dalam hal menampilkan data, mis. representasi yang dapat dijelaskan dengan sangat singkat, grafik atau data serupa adalah data tekstual yang dapat dijelaskan.

4) *Conclusion Drawing/verification*

Peneliti secara teratur menarik kesimpulan selama penelitian. Peneliti mencoba menganalisis data yang dikumpulkan mencari pola dan kesamaan.

Komponen-komponen analisis yang dikutip dari (Sugiyono, 2014:247) disebut dengan analisis "model interaktif".

3.6 Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2014:270) Pengujian validitas data penelitian kualitatif meliputi pengujian, plausibility (validasi internal), transferability (validitas eksternal), reliabilitas (reliabilitas) dan verifiabilitas (objektivitas) sebagai berikut:

1. Uji kredibilitas

Meningkatkan perjalanan kembali peneliti ke lokasi penelitian dan melakukan observasi, mewawancarai informan untuk mengumpulkan informasi dan observasi yang tidak ditemukan atau ditemukan, peningkatan kegigihan dalam penelitian, analisis kasus dan observasi setelah meninjau informasi secara cermat dan terus menerus dari berbagai sumber dengan upaya yang berbeda dan pada waktu yang berbeda dapat didefinisikan sebagai triangulasi.

2. Uji portabilitas

Peneliti harus memiliki pemahaman yang jelas tentang fakta agar dapat dipercaya. agar penelitian ini lebih jelas dan pembaca dapat memahami dan memutuskan apakah hasil penelitian ini dapat diterapkan di tempat lain atau tidak.

3. Uji dependability

Peneliti melakukan penelitian dengan mengendalikan metode penelitian secara keseluruhan. Inspektur sendiri melakukan pemeriksaan terhadap semua kegiatan yang dilakukan oleh peneliti selama penyelidikan.

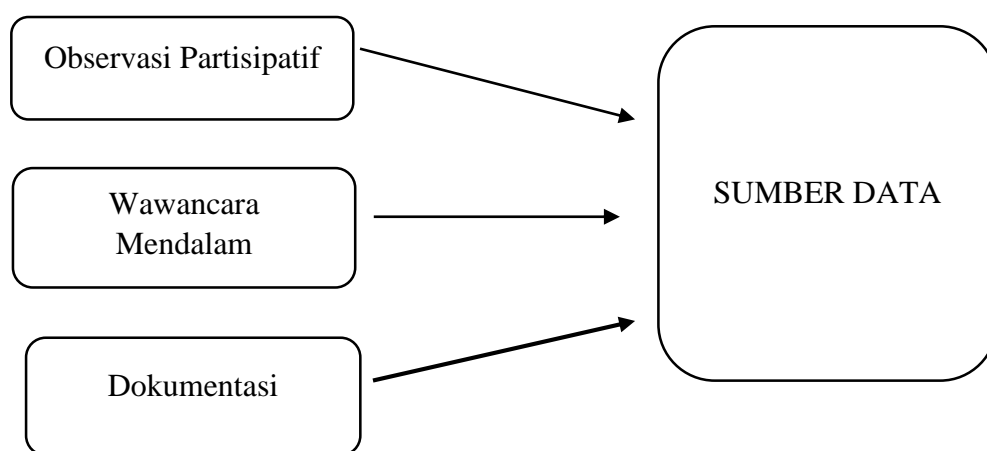
4. Uji kontrol

Pengujian terhadap hasil penelitian terkait, disesuaikan dengan metode peneliti. Jika hasil penelitian konsisten dengan metode yang digunakan peneliti, maka penelitian tersebut telah mencapai verifiabilitas.

5. Uji validitas

Pengecekan informasi dari berbagai cara dan waktu yang digunakan oleh peneliti dengan menggunakan teknik triangulasi disebut dengan teknik triangulasi dalam pengujian kredibilitas.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai uji validitas data. Teknik triangulasi yang digunakan peneliti adalah triangulasi sumber, yang berfungsi untuk memperoleh berbagai informasi seperti di bawah ini:



(Sumber Sugiyono, 2014:242)

Gambar 3.2 Triagulasi Teknik

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasih Penelitian ini dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup Jl. Ir. Sutami, Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29428, Indonesia. Alasan memilih lokus penelitian di Dinas Lingkungan Hidup, karena fokus penelitian ini berkaitan dengan Kualitas Layanan Pengangkutan Sampah Di Kecamatan Sagulung Kota Batam.

1. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan					
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1	Kajian Pustaka						
2	Pengajuan Surat Ijin Penelitian						
3	Pengumpulan Data						
4	Pengelolaan dan Analisi Data						
5	Penyusunan Laporan						
6	Penyerahan Skripsi						
7	Sidang						

Tabel 3.2 Jadwal Peneliti