

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Manajemen

Manajemen secara umum didefinisikan sebagai suatu proses yang terdiri dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Manajemen menekankan pada pengambilan keputusan, pembagian pekerjaan, dan pengawasan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana. Diperlukan manajemen yang baik untuk meningkatkan kinerja dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya serta menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan yang dihadapi. Oleh karena itu, manajemen merupakan unsur penting dalam organisasi yang dijadikan dasar penyelenggaraan organisasi secara terarah, sistematis, dan berkelanjutan.

Menurut Mary Parker Follet (Novitasari,n.d:7), manajemen adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain, dalam arti bahwa manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan, atau berarti tidak melakukan tugas itu sendiri. Sedangkan menurut Stoner (Novitasari,n.d:7), manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Adapun menurut George R. Terry (Elpisah dkk,2022:14), manajemen adalah suatu siklus yang dapat mengenal penyusunan, koordinasi, perakitan, pelaksanaan, dan selanjutnya pengecekan. Selanjutnya menurut Renville Siagian (Elpisah dkk.,

2022:16), manajemen adalah salah satu bidang usaha yang ikut serta dalam pengawasan administrasi melalui tenaga ahli yang terlatih dan berpengalaman.

Kemudian Lawrence A. Appley (Elpisah dkk.,2022:15), mengemukakan pentingnya manajemen yakni kemampuan yang digerakkan oleh seseorang atau organisasi untuk menggerakkan orang lain perlu menindaklanjuti sesuatu.

Dari berbagai definisi manajemen yang dikemukakan para ahli, bahwa manajemen merupakan suatu proses yang melibatkan berbagai aktivitas yang terencana dan terstruktur. Untuk itu dalam mengimplementasikan konsep manajemen diperlukan pemahaman mengenai fungsi-fungsi manajemen sebagai elemen utama dalam penyelenggaraan organisasi.

Henri Fayol (Mahmud dkk.,2021:110), mengidentifikasikan 5 fungsi manajemen, yaitu: 1) *to forecast and to plan* (meramalkan dan merencanakan); 2) *to organise* (menata/mengorganisasikan); 3) *to command* (menugaskan); 4) *to coordinate* (mengkoordinasikan); dan 5) *to controll* (mengendalikan/mengawasi). Fungsi-fungsi ini bersifat universal dan dapat diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari.

Sedangkan menurut Luther Halsey Gulick dan Lyndal Urwick (Mahmud dkk.,2021:111), memperluas fungsi manajemen Henri Fayol menjadi 7 fungsi manajemen yang disingkat POSDCoRB yaitu *planning, organising, staffing, directing, coordinating, reporting, dan budgeting*.

Dari dua teori tersebut, dimensi manajemen yang paling relevan dalam konteks pemerintahan yaitu mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, serta koordinasi dan pengelolaan sumber daya. Oleh karena itu fungsi manajemen POSDCoRB yang dikemukakan oleh Luther Halsey Gulick dan Lyndal Urwick merupakan salah satu konsep yang paling komprehensif dalam penelitian ini, dimana POSDCoRB meliputi *planning, organizing, staffing, directing, coordinating,*

reporting, dan *budgeting* yang sangat cocok dengan penyelenggaraan administrasi publik di pemerintahan.

2.1.2 Manajemen Ilmu Pemerintahan

Berdasarkan berbagai definisi manajemen yang telah dikemukakan para ahli, dapat terlihat bahwa manajemen merupakan suatu proses yang melibatkan berbagai aktivitas terencana dan terstruktur. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan fungsi-fungsi manajemen menjadi pedoman dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian pelayanan publik. Manajemen memiliki peran yang sangat penting dalam Ilmu Pemerintahan karena menjadi dasar dalam mengelola seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan secara sistematis dan terarah.

Dalam ilmu pemerintahan, manajemen tidak hanya dipahami sebagai kegiatan administratif, tetapi juga sebagai proses pengambilan keputusan publik yang melibatkan aspek politik, birokrasi, dan kepentingan masyarakat. Manajemen ilmu pemerintahan adalah penerapan prinsip dan fungsi manajemen dalam menyelenggarakan pemerintahan untuk mengelola sumber daya yang ada secara efektif, efisien, dan bertanggung jawab guna mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan dan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sehingga dapat diartikan manajemen sebagai alat pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan. Manajemen ilmu pemerintahan berperan sebagai kerangka dasar penyelenggaraan pemerintahan yang sistematis, profesional, dan berkelanjutan untuk kesejahteraan masyarakat.

Definisi ilmu pemerintahan menurut D.G.A Van Poelje (Widodo,2024:1) adalah ilmu yang mengajarkan bagaimana dinas umum disusun dan dipimpin dengan sebaik-baiknya. Secara umum dapat dipahami bahwa ilmu pemerintahan mempelajari

manajemen atau pengelolaan organisasi publik, diantaranya lembaga legislatif, eksekutif, yudikatif, dan lembaga lainnya yang berfungsi dalam menjalankan fungsi negara, yang diatur dalam undang-undang dan juga disiplin ilmu yang mempelajari proses, struktur, dan aktivitas pemerintahan serta bagaimana lembaga-lembaga publik berfungsi dalam mengatur kehidupan masyarakat. Disiplin ini mencakup analisis tentang pembagian kekuasaan, pengambilan keputusan politik, kebijakan politik, kebijakan publik, dan hubungan antar lembaga pemerintah serta antara pemerintah dengan warga negara. Tujuan utama ilmu pemerintahan adalah memahami bagaimana kekuasaan digunakan dan dikelola untuk mencapai kepentingan bersama dan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Suradinata (Santosa&Sarihati,2024:74), sebagai suatu ilmu manajemen pemerintahan bersifat sangat spesifik. Hal ini disebabkan adanya unsur publik dan kekuasaan sebagai elemen dasar manajemen pemerintahan. Kenyataan ini mengakibatkan manajemen pemerintahan akan banyak terkait dengan pengkajian terhadap berbagai sistem yang lebih luas seperti sistem politik, sistem ekonomi serta sistem lainnya yang menyangkut masyarakat luas.

Manajemen pemerintahan dapat dipahami sebagai pemerintahan yang dilakukan oleh penguasa dalam rangka memberikan perlindungan hak-hak hidup, hak kemerdekaan, dan hak mengejar kebahagiaan, kedamaian dan meningkatkan kesejahteraan pada warganya. Hal ini dapat terwujud dengan baik, jika pembinaan dan pengembangan terhadap manajemen pemerintahan dilakukan secara terus menerus, khususnya bagi aparatur sipil negara yang perlu menekankan sifat jujur, bermoral, disiplin, memberikan pelayanan tanpa diskriminasi dalam melaksanakan tugas pelayanannya kepada seluruh warga negaranya.

2.1.3 Manajemen Pelayanan Publik

Dalam manajemen pemerintahan salah satu yang perlu dilakukan pengelolaan adalah pelayanan publik atau manajemen pelayanan publik. Manajemen pelayanan sangatlah penting dalam memastikan bahwa proses pelayanan berjalan dengan efektif dan efisien. Manajemen pelayanan memiliki peran dalam meningkatkan daya guna dan hasil guna dari setiap unsur-unsur manajemen. Melalui manajemen pelayanan, sumber daya yang dimiliki oleh organisasi dapat digunakan dengan lebih efisien dan efektif. Meningkatkan kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam manajemen pelayanan publik, hal ini dilakukan dengan penetapan standar layanan yang jelas, pemantauan secara berkala, dan melakukan perbaikan secara terus-menerus dan berkelanjutan.

Manajemen pelayanan publik (Mustanir,2019:54) adalah tanggung-jawab pemerintah, baik pusat maupun daerah. Pada era desentralisasi dan semakin kuatnya demokratisasi saat ini, maka tuntutan akan tanggung jawab pelayanan publik dan peningkatan kinerja manajemen pelayanan publik tersebut juga semakin kuat dan terbuka. Manajemen pelayanan publik (Revida dkk.,2021:82) juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

2.1.4 Efektivitas

Efektivitas merupakan sebuah tolak ukur untuk mengukur keberhasilan atau

kemampuan organisasi untuk mencapai hasil yang diinginkan. Oleh karena itu efektivitas selalu menunjukkan keterkaitan antara tujuan yang ingin dicapai dengan tingkat keberhasilannya. Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan, di mana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat output, kebijakan, dan prosedur organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Bastian,2005:280).

Menurut Sondang Siagian (Karsono,2024:35), Efektivitas adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Mc Gill (Karsono,2024:35) menyatakan efektivitas adalah suatu tingkat prestasi organisasi dalam mencapai tujuan, artinya sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai.

Adapun menurut Emerson (Karsono,2024:36) menyatakan “*Effectiveness is a measuring in term of attaining prescribed goals or objectives*”. (Pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya). Menurut Gibson dan kawan-kawan (Karsono,2024:36) efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Dimana tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas”.

2.1.5 Unsur-Unsur Efektivitas

Unsur-unsur dari kriteria efektivitas menurut Makmur (Sawir,2020:127) yaitu sebagai berikut :

- a. Ketepatan penentuan waktu;
- b. Ketepatan perhitungan biaya;
- c. Ketepatan dalam pengukuran keberhasilan;
- d. Ketepatan dalam menentukan pilihan;
- e. Ketepatan berpikir;
- f. Ketepatan dalam melakukan perintah;
- g. Ketepatan dalam menentukan tujuan;
- h. Ketepatan sasaran.

Efektivitas menurut Mahmudi (Sawir,2020:127) merupakan hubungan antara

output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

2.1.6 Pelayanan

Menurut KBBI (Saragih dkk.,2024:72) istilah pelayanan sendiri berasal dari kata “layan” atau “melayani” yang bisa berarti sebuah tindakan melakukan pertolongan, membantu menyiapkan atau menyediakan jasa apapun yang diperlukan oleh orang lain. Sedangkan menurut Sinambela (Saragih dkk., 2024:74) pelayanan adalah pemenuhan keinginan serta kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pelayanan menurut Maulidiah (Saragih dkk.,2024:74) menjelaskan apa yang dimaksud pelayanan ke dalam dua pengertian yaitu pengertian pelayanan dalam arti luas dan pengertian pelayanan dalam arti sempit. Pengertian pelayanan di sini merupakan pelayanan terhadap publik. Pelayanan dalam arti luas yaitu suatu proses yang memenuhi segala bentuk kebutuhan masyarakat umum oleh birokrasi pemerintah. Kemudian pelayanan publik dalam arti sempit yaitu pelayanan publik yang dilakukan melalui tatap muka oleh praktisi pelayan publik kepada masyarakat seperti pelayanan surat menyurat atau administrasi dan pelayanan kemasyarakatan.

2.1.7 Pelayanan Terpadu

Sistem pelayanan terpadu (Tjandra,2023:117) merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan. Sistem pelayanan terpadu secara fisik tersebut dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu dan/atau sistem pelayanan terpadu satu atap. Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud merupakan sistem

pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pelayanan terpadu merupakan fasilitas pelayanan publik yang menyatukan berbagai jenis layanan dalam satu tempat atau satu sistem yang bertujuan untuk mempersingkat birokrasi, memudahkan masyarakat mendapatkan akses layanan yang efektif dan efisien. Pelayanan terpadu diharapkan dapat mewujudkan sistem pelayanan publik yang terintegrasi, cepat, sederhana, dan tepat waktu.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 9 menyatakan bahwa sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

Penyelenggara pelayanan publik dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu. Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, dan/atau kecamatan. Sistem pelayanan terpadu (Tjandra,2023:117) diselenggarakan dengan tujuan : (1) memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat; (2) mendekatkan pelayanan kepada masyarakat; (3) memperpendek proses pelayanan; (4) mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan (5) memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip : (1) keterpaduan; (2) ekonomis; (3) koordinasi; (4) pendelegasian atau pelimpahan wewenang; (5) akuntabilitas; dan (6) aksesibilitas.

Sistem pelayanan terpadu satu pintu dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian

produk pelayanan melalui satu pintu. Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap. Setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Penyelenggaraan dalam menyusun standar pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Rancangan standar pelayanan paling sedikit memuat komponen (Tjandra,2023:118):

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana, prasarana, dan/fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

2.1.8 Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (Endah,2021:652), pelayanan publik yaitu setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak mengikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ratminto (Musri&Afri,2022:64) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat , di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan Pelayanan Publik menurut Sabir (Mustanir,2019:19) adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan

publik.

2.1.9 Dasar Hukum Pelayanan Publik

1. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara;
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah Dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota;
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2005 Tentang Pedoman Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;

9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;
11. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER 05/M.PAN/04/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Intansi Pemerintah;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan;
15. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
16. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis;
17. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 95 Tahun 2023 Tentang Tugas, Fungsi, Rincian Tugas, dan Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis;

18. Surat Keputusan Bupati Ciamis Nomor 000.8.3.4/1125-Disdik.1/2025 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

2.1.10 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik merupakan paradigma yang harus dilaksanakan dalam menjalankan seluruh aktivitas pelayanan sehingga terwujudnya *good governance*. Prinsip pelayanan publik sangat dibutuhkan dalam menjalankan roda pemerintahan. Prinsip pelayanan publik ini meliputi:

1. Transparansi, keterbukaan dalam menjalankan pelayanan yang baik terhadap warga negara dalam segala aspek serta menciptakan kepercayaan timbal balik antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat.
2. Akuntabilitas, rasa tanggung jawab para penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dalam pengambilan keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri.
3. Aksesibilitas, kemudahan yang diberikan oleh para penyelenggara pelayanan publik yang dapat dijangkau oleh masyarakat pada umumnya dari segi tata letak atau tempat penyaluran pelayanan publik.
4. Partisipasi, keterlibatan masyarakat secara aktif dalam pengambilan keputusan aparatur sipil negara (ASN) yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Responsivitas, kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, serta kemauan untuk membantu konsumen, bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.(Suryawati dkk,2025:185-186).

2.1.11 Asas-Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kepentingan Umum;
2. Kepastian Hukum;
3. Kesamaan Hak;
4. Kesimbangan Hak dan Kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.1.12 Standar Pelayanan Publik

Komponen standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Riyanto, 2020:12-13) yaitu setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi:

1. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
2. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
4. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
6. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
8. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
9. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
10. Penanganan pengaduan, saran, masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
11. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan-raguan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Menurut Simanjuntak dan Sosrodiharjo (Efrita & Kurniati,2023:48), setiap temuan baru merupakan pengombinasian ulang (rekombinasi) atau pengurutan ulang (repermutasi) dari unsur-unsur teori (variabel) yang sudah ada. Penemuan baru ini akan menjadi unsur-unsur teori lagi untuk penemuan lebih lanjut. Temuan-temuan inilah yang harus dicari oleh peneliti dari hasil-hasil penelitian terdahulu yang digunakan untuk menyusun temuan baru dari hasil penelitian yang dilakukan saat ini.

Hasil Penelitian terdahulu berfungsi untuk meninjau kembali laporan penelitian yang sudah ada sebelumnya dan jurnal-jurnal ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan yang saat ini sedang diteliti. Semakin banyak informasi yang diperoleh dari penelitian terdahulu atau sebelumnya, maka penelitian ini semakin dapat dipertanggungjawabkan. Hasil dari penelitian terdahulu dapat memberikan gambaran secara umum terkait dengan topik penelitian penulis dengan kondisi saat ini. Berikut ini diuraikan penelitian terdahulu yang relevan sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Ading Rahman Sukmara, Aga Yogasara, dan Ferey Herman (2024) Pengaruh Pelayanan ATM BNI Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di BNI Cabang Tasikmalaya)(Sukmara dkk., 2024)	• Membahas tentang pelayanan	• Lokasi Penelitian berbeda • Metode Penelitian Berbeda	• Berdasarkan hasil pengukuran dari setiap dimensi kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa setiap dimensi memberikan pengaruh positif terhadap

No	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				• tingkat kepuasan nasabah. Hal ini berarti jika setiap dimensi ditingkatkan, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat pula.
2.	Asep Nurwanda(2015) Mekanisme Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat, Studi Evaluatif Pada Badan Usaha Milik Daerah PDAM Tirta Galuh Ciamis.(Nurwanda, 2015)	• Pengukuran Kualitas Pelayanan	• Lokasi Penelitian berbeda •	• Mekanisme Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat menunjukkan peningkatan kualitas.
3.	Lina Karlina, Apri Budianto, dan Dwi Putrigarini (2024) Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	• Pengukuran Kualitas Pelayanan	• Lokasi Penelitian	Dapat disimpulkan bahwa promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

No	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	(Suatu Studi pada Konsumen Minimarket Indomaret Banjarsari)(Karli na dkk.,2024)			konsumen. Artinya, jika promosi yang dilakukan dengan tepat serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh minimarket Indomaret Banjarsari dengan baik maka kepuasan konsumen akan meningkat.
4.	Laela Barokah, Asep Nurwanda, dan Arie Budiawan (2024) Kualitas Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Desa Legokjawa Kecamatan Cimerak Kabupaten Pangandaran. (Barokah dkk,2024)	• Menggunakan Metode Penelitian Kualitatif • Pengukuran Kualitas Pelayanan menggunakan teori Zeithaml <i>et.al</i> dengan 5 dimensi SERVQUAL (<i>Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i>)	• Lokasi Penelitian	• Kualitas Pelayanan dinyatakan belum optimal menurut teori Zeithaml dkk, hal ini dibuktikan dari hasil uji 5 dimensi dan 16 indikatornya. Yang menyatakan indikator kedisiplinan petugas pelayanan dan yang menyatakan indikator keahlian petugas pelayanan masih belum

No	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
5.	Euis Ratna Sari, Asep Nurwanda, dan Irfan Nursetiawan (2025) Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Banjar Tahun 2024. (Sari dkk,2025)	- Menggunakan Metode Penelitian Kualitatif - Pengukuran Kualitas Pelayanan menggunakan teori Zeithaml et.al dengan 5 dimensi SERVQUAL	Lokasi Penelitian	optimal Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Banjar Tahun 2024 belum optimal sesuai dimensi SERVQUAL <i>Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.</i>
6.	Lisa Amalia, Agus Sya'bani Arlan, dan Nida Urahmah (2024) Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Aplikasi OSS di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu). (Amalia dkk,2024)	- Menggunakan Metode Penelitian Kualitatif - Membahas Pelayanan Publik	Lokasi Penelitian	- Pelayanan Perizinan dengan OSS di DPMPTSP - Kabupaten huku sungai Utara terbukti efektif.
7.	Andi Anugrah, iwan Mamminanga, dan Andi Faradillah Putri (2023)	- Menggunakan Metode Penelitian Deskriptif/Kualitatif - Membahas	Lokasi Penelitian	Efektivitas pelayanan publik melalui pelayanan online kartu keluarga

No	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Online Kartu Keluarga Bagi Masyarakat Kelurahan Atakke Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.(Anugrah dkk,2023)	Efektivitas Pelayanan		masyarakat Kelurahan Atakkae pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten wajo terindikasi baik.
8.	Eka Sri Yulianti dan Muhammad Noor (2024)	Menggunakan Metode Penelitian Deskriptif	Lokasi Penelitian	- Pelayanan cuti tahunan di Dinas Pendidikan dan Kabuapten Tabalong menunjukkan kinerja yang baik dengan proses yang terintegrasi melalui aplikasi SIMPEG. - Kendala yang dihadapi terkait gangguan teknis dan kapasitas server yang terbatas sering menyebabkan <i>error</i> - Saran yang diberikan
	Pintu Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong (Studi tentang Pelayanan cuti Tahunan Guru SD dan SMP) (Yulianti&Noor, 2024)Kinerja Pelayanan Satu	Kualitatif Membahas tentang pelayanan satu pintu		

No	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				yaitu meningkatkan kapasitas server, melakukan pemeliharaan rutin pada aplikasi SIMPEG, dan melaksanakan pelatihan mengenai penggunaan aplikasi SIMPEG
9.	Rizky Fitriyansyah, Aries Djaenuri, dan Mansyur (2020) Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh. (Fitriyansah dkk,2020)	• Menggunakan Metode Penelitian Kualitatif dengan metode deskriptif • Membahas Efektivitas Pelayanan Terpadu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	• Lokasi Penelitian	• Efektivitas pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh belum berjalan dengan baik. • Faktor yang menjadi kendala, diantaranya adalah kualitas

No	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				sumber daya manusia yang belum memadai, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta pengelolaan anggaran yang belum optimal. Saran yang diberikan meningkatkan fasilitas pelayanan dan mempekerjakan pengelola yang ahli.
10.	Rijal dan D Rudolf Leiwakabessy (2023). Studi Deskriptif tentang Efektivitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Pemerintah Kampung Di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Kampun(DPMK) Kabupaten Biak Numfor.(Rijal &Leiwakabesy, 2023)	- Menggunakan Metode Penelitian Kualitatif - Membahas Efektivitas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	Lokasi Penelitian	Efektivitas pelaksanaan tugas pokok dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Kampung (DPMK) Kabupaten Biak Numfor disimpulkan bahwa belum optimal.

No	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
11.	Aceng Ulumudin dan Widi Dwiandini (2021).Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut.(Ulumudin &Dwiandini,2021).	• Menggunakan Metode Penelitian Deskriptif • Membahas Pelayanan Administrasi Terpadu	• Lokasi Penelitian	Berdasarkan analisis dimensi tangibel hasil penelitian menunjukkan sudah cukup baik sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.
12.	Dasep Dodi Hidayah (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). (Hidayah,2020)	• Menggunakan Metode Penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif • Membahas Kualitas Pelayanan Publik	• Lokasi Penelitian	Hasil Penelitian dilihat dan diukur melalui dimensi <i>tangibel</i> , <i>reliability</i> , <i>respnsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> .
13.	Theresia, Debora (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.(Debora, 2025).	• Menggunakan Metode Penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif • Membahas Kualitas Pelayanan Publik	• Lokasi Penelitian	Berdasarkan hasil Penelitian Bahwa Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang telah memberikan pelayanan yang memenuhi asas-asas pelayanan.

Sumber : Hasil Penelitian (diolah oleh peneliti 2025)

2.3 Pendekatan Masalah

Saat ini pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan semakin dituntut untuk semakin meningkatkan kualitas layanannya. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan tentang pelayanan terpadu, dimana Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menggunakan sistem pelayanan terpadu. Pelayanan terpadu pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pendidikan di Kabupaten Ciamis.

Pendekatan masalah dalam penelitian ini dibuat berdasarkan teori yang dinilai oleh peneliti sesuai dengan kepentingan penelitian yaitu pengukuran kualitas pelayanan dengan model pendekatan SERVQUAL menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Muljadi dkk,2025:52) bahwa model ini berpijak pada paradigma *expectancy-disconfirmation*, dimana kualitas layanan dipandang sebagai hasil perbandingan antara ekspektasi pelanggan terhadap layanan dan persepsi mereka atas kinerja layanan yang sebenarnya.

Selanjutnya, untuk memudahkan dalam penelitian ini, efektivitas model pelayanan terpadu dan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis dianalisa melalui dimensi atau faktor dominan pengukuran kualitas pelayanan.

Berkenaan hal tersebut, mengenai model pendekatan yang dirumuskan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Barry (Suryana dkk,n.d:23) mengemukakan lima indikator/dimensi layanan yang terdiri dari:

1. *Tangible* (bukti fisik) yaitu mengacu pada aspek fisik dan penampilan dari pelayanan publik. Hal ini meliputi kondisi fasilitas (keadaan fisik kantor pelayanan, kebersihan, dan kenyamanan), ketersediaan sarana dan prasarana (perlengkapan yang memadai

untuk mendukung proses pelayanan), dan penampilan petugas (kebersihan, kerapian, dan kesopanan petugas pelayanan).

2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji dan ekspektasi masyarakat. Hal ini meliputi konsistensi (kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sama dan berkualitas tinggi secara konsisten), akurasi (ketepatan informasi dan hasil pelayanan yang diberikan), dan ketepatan waktu (kemampuan untuk menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan).
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu mengacu pada kesigapan dan kemudahan dalam menanggapi kebutuhan dan pertanyaan masyarakat. Hal ini meliputi kemudahan akses (kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi dan pelayanan), kecepatan respons (kecepatan petugas dalam menanggapi pertanyaan dan permintaan masyarakat), dan kepedulian (kesigapan dan kepedulian petugas dalam membantu masyarakat).
4. *Assurance* (jaminan) yaitu kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini meliputi kompetensi petugas (keahlian dan pengetahuan petugas dalam melayani masyarakat), kesopanan dan keramahan (sikap sopan, ramah, dan santun petugas dalam melayani masyarakat), dan keamanan dan kerahasiaan (jaminan keamanan dan kerahasiaan data dan informasi masyarakat).
5. *Empathy* (empati) yaitu mengacu pada kemampuan untuk memahami dan merasakan kebutuhan dan perasaan masyarakat, Hal ini meliputi kemampuan mendengarkan (kesediaan petugas untuk mendengarkan dengan penuh perhatian keluhan dan permasalahan masyarakat), kesabaran dan pengertian (kesabaran dan pengertian petugas dalam menghadapi situasi yang sulit atau emosional), solusi yang tepat

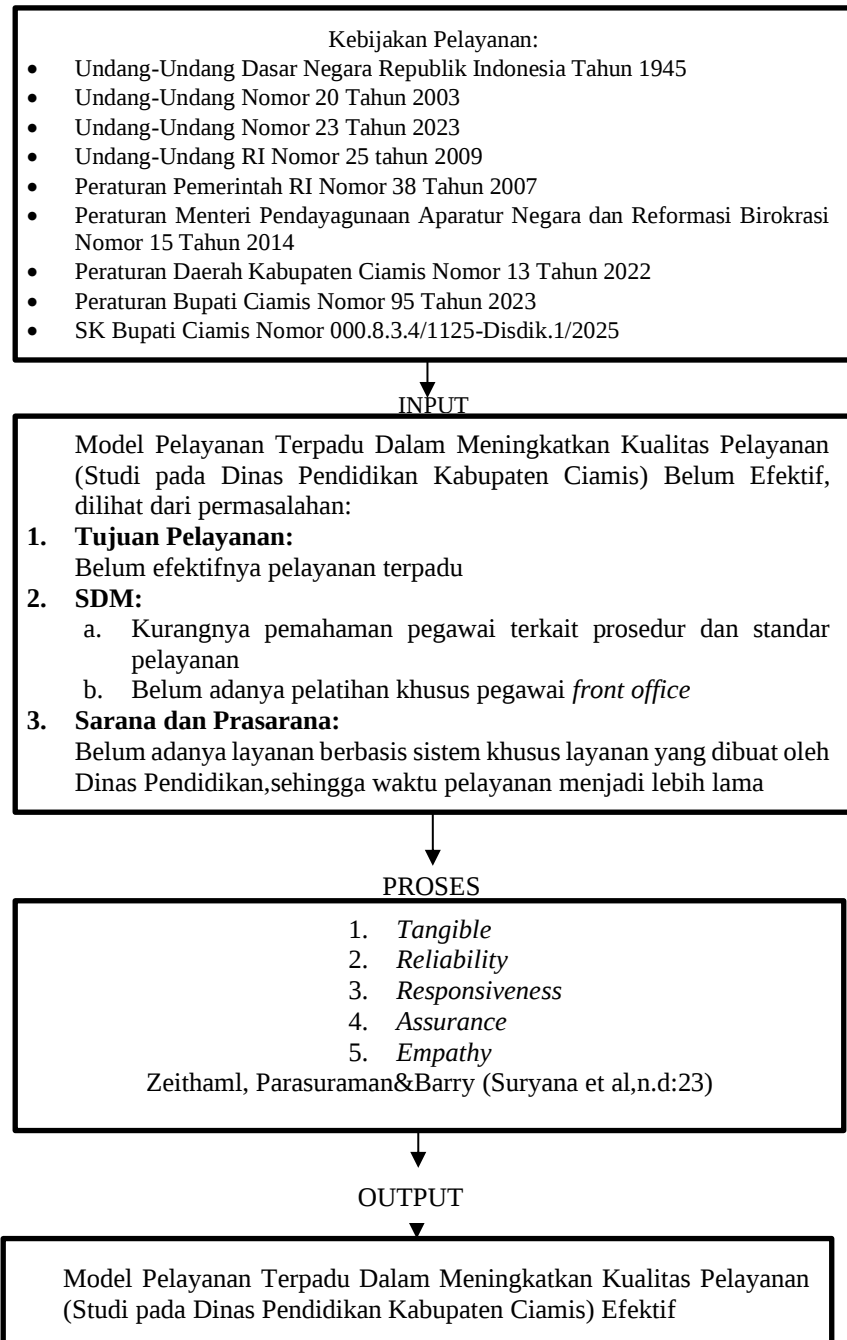
(kemampuan petugas untuk memberikan solusi yang tepat dan bermanfaat bagi masyarakat.

Variabel-variabel dalam model pendekatan tersebut masih bersifat umum, untuk memudahkan pemahaman dan analisa diperlukan kejelasan lebih spesifik melalui indikator-indikator sebagai instrumen penelitian yang akan digunakan untuk menggali informasi atau data melalui wawancara dengan narasumber atau informan, sebagaimana dikemukakan Miles dan Huberman tentang model analisis interaktif yaitu analisis data dilakukan secara interaktif dan terus menerus selama proses penelitian.(Rezeki dkk,2025:58)

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, penulis menyusun indikator-indikator dari model pendekatan kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik)
 - a. Lokasi kantor
 - b. Kondisi ruang tunggu
 - c. Penampilan petugas
 - d. Media informasi pelayanan
2. *Reliability* (kehandalan)
 - a. Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan
 - b. Prosedur pelayanan yang mudah dipahami
 - c. Ketepatan produk pelayanan
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
 - a. Kejelasan informasi layanan
 - b. Kecepatan pelayanan
 - c. Tanggapan atas keluhan
4. *Assurance* (jaminan)
 - a. Kompetensi pegawai
 - b. Kepastian biaya
 - c. Rasa Aman
5. *Empathy* (empati)
 - a. Memahami kebutuhan masyarakat
 - b. Mengutamakan kepentingan masyarakat
 - c. Tidak diskriminasi

Selanjutnya penulis gambarkan pendekatan masalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran