

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil-hasil penelitian terdahulu yang bisa dijadikan acuan dalam topik penelitian ini. Penelitian terdahulu telah dipilih sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, sehingga diharapkan mampu menielaskan maupun memberikan referensi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Berikut dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipilih

1. Penelitian Pascoela Noronha Martins dan Sudarmo (2013) dengan Judul “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan Publik Di Kota Dili” dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa strategi pengembangan SDM dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Daerah Dili, Bupati selaku Kepala Daerah bersama pimpinan dan unit administrasi SDM, telah mencoba program pendidikan – pengembangan dan pelatihan. dalam berbagai bidang dan memberi izin studi kepada staf untuk melanjutkan pendidikan di universitasuniversitas Timor Leste, tergantung pada keterampilan dan kemauan staf untuk belajar, serta kembali ke layanan pemerintah daerah setelah menyelesaikan studi, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dan profesionalisme, dan mencapai kualitas pelayanan publik sesuai harapan masyarakat

2. Penelitian Suprianti Asep Dony Suhendra (2021) dengan judul “Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Cikarang Selatan” dengan menggunakan metode kuantitatif Dan menggunakan pendekatan deskriptif .Dengan hasil penelitiannya yaitu :
 - a. Berdasarkan uji validitas yang di dapatkan bahwa sikap responden terhadap sumber daya manusia menunjukkan sikap positif jadi yang diketahui bahwa sumber daya manusia sudah di jalankan secara maksimal beberapa indicator yang ada.
 - b. Sikap responden terhadap kualitas playanan publik menunjukkan sikap positif .Maka di ketahui bahwa kualitas pelayan publik di Kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan sudah dijalankan secara maksimal.
3. Penelitian Puri Herawati (2018) dengan judul “Pengaruh SDM terhadap kualitas pelayanan (Studi tentang pengaruh SDM terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pemerintahan Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto)” dalam menelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif atau statistic. Dengan hasil penelitian ini adalah total variabel penelitian diketahui nilai rata-rata sumber daya manusia sebesar 3,53 dan kualitas pelayanan memiliki rata-rata sebesar 3,48. Berdasarkan data statistik deskriptif dapat dijelaskan bahwa secara umum kualitas sumber daya manusia di pemerintahan kecamatan Kutorejo dilaksanakan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah senantiasa mengupayakan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dengan memperbaiki dan

mengembangkan sumber daya manusia di pemerintahan. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan terdapat korelasi yang sangat kuat antara sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di kantor pemerintah kecamatan kutorejo kabupaten mojokerto.

4. Peneliti Muchamad Samsudin(2021) dengan judul “Analisis kinerja tentang pelayanan public tentang SDM dan responsivitas pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidominti Kota Salatiga. Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan hasil penelitian ini adalah kurang mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat (pelayanan prima). Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga masih belum terjangkau untuk menerima pelatihan guna menunjang kinerja pegawai/staff. Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga menggunakan sensor wajah untuk mendeteksi kehadiran pegawai/staff dengan tujuan untuk meningkatkan disiplin dan kinerja. Penggunaan sensor wajah masih kurang optimal untuk meningkatkan disiplin pengelola dan pelayanan di Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. Sesuai dengan informasi masyarakat petugas pengelola dan pelayanan kurang disiplin dalam melaksanakan tugas, karena petugas sering meninggalkan ruangan waktu jam kerja. Hal ini jelas mengganggu aktifitas pelayanan masyarakat.
5. Peneliti Suwla Erpina, Adam Idris, Masjaya (2017) dengan judul “Pengembangan kemampuan SDM dalam meningkatkan pelayanan publik di

Kantor Camat Sekolah Darat Kabupaten Kutai Barat”. Peneliti mengambil data dengan menggunakan analisis data model interatif. Degan hasil dari penelitian ini adalah Kurang optimalnya pengembangan kemampuan aparatur disebabkan oleh terbatasnya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan, masih adanya keragaman minat dan kemauan aparatur dalam meningkatkan kompetensi, dan beragamnya responsivitas aparatur dalam menyikapi masalah pengembangan kapasitas dan kompetensi.

6. Peneliti Akmad (2016) dengan judul “Studi pengembangan kemampun SDM dalam pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jeneponto”. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan hasil penelitiannya adalah aparatur dalam pemberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jeneponto memiliki kualitas yang cukup memadai, yang ditandai dengan tingkat pendidikan umumnya S1 dan S2, serta didukung oleh pengembangan pengetahuan dan keterampilan baik melalui pendidikan lanjutan maupun pendidikan dan latihan.

Selain itu, untuk memastikan bahwa penelitian pada proposal ini merupakan penelitian yang berbeda serta belum pernah dilakukan pada seluruh penelitian terdahulu, penulis membuat sebuah tabel yang memaparkan persamaan dan perbedaan konsep utama pada penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Untuk itu, dapat dilihat pada Tabel 2.1 dibawah ini.

Tabel 2. 1. Persamaan dan Perbedaan Konsep Utama Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1	<ul style="list-style-type: none"> Penulis (Tahun terbit): Pascoela Noronha Martins dan Sudarmo (2013) dengan Judul “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan Publik Di Kota Dili” 	<ul style="list-style-type: none"> metode deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan kualitatif 	<ul style="list-style-type: none"> lokasi Di Kota Dili indikator peneliti yang digunakan ada lima yaitu: Perubahan Sistem Rekruitmen,Pembinaan , Pendidikan, Pelatihan
2	<ul style="list-style-type: none"> Penulis (Tahun terbit): Suprianti Asep Dony Suhendra (2021) dengan judul “Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Cikarang Selatan 	<p>Terdapat pesamaan dari pem bahasan Sikap responden terhadap kualitas playanan publik menunjukan sikap positif .Maka di ketahui bahwa kualitas pelayan publik di Kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan sudah dijalankan secara maksimal</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kantor Desa Cikarang Selatan menggunakan metode kuantitatif Dan menggunakan pendekatan deskriptif
3	<ul style="list-style-type: none"> Penulis (Tahun terbit): Puri Herawati (2018) dengan judul “Pengaruh SDM terhadap kualitas 		<ul style="list-style-type: none"> lokasi penelitian Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto metode penelitian

	pelayanan (Studi tentang pengaruh SDM terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pemerintahan Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto)		asosiatif dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif atau statistic
4	<ul style="list-style-type: none"> • Penulis (Tahun terbit): Muchamad Samsudin (2021) • judul Analisis kinerja tentang pelayanan public tentang SDM dan responsivitas pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidominti Kota Salatiga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif 	<ul style="list-style-type: none"> • hasil penelitian ini adalah kurang mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat (pelayanan prima)
5	Penulis (Tahun terbit): Suwla Erpina, Adam Idris, Masjaya (2017) dengan judul “Pengembangan kemampuan SDM dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat		<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian Kantor Camat Sekolah Darat • Peneliti mengambil data dengan menggunakan analisis data model interatif • hasil dari penelitian

	Sekolah Darat Kabupaten Kutai Barat”.		ini adalah Kurang optimalnya pengembangan kemampuan aparatur disebabkan oleh terbatasnya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan
6	<ul style="list-style-type: none"> • Penulis (Tahun terbit): Akmad (2016) • judul “Studi pengembangan kemampuan SDM dalam pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jeneponto”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peneliti menggunakan metode kualitatif 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian Kabupaten Jeneponto • hasil penelitiannya adalah aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jeneponto memiliki kualitas yang cukup memadai

Sumber: Penulis 2024

2.2.Landasan Teori

2.2.1. Pengembangan Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia

Sebagai aspek sumber daya manusia yang ikut berperan dan harus diperankan dalam suatu organisasi. Lebih lanjut, untuk memberikan bagaimana konsep sumber daya manusia dalam Manajemen Sumber Daya (SDM) manusia akan dijelaskan pengertian sumber daya manusia. Nawawi

(2008) memberikan tiga pengertian SDM yang masing-masing mengatakan sebagai berikut:

- a. Sumber Daya Manusia, adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi, biasa pula disebut personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan
- b. Sumber Daya Manusia, adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya
- c. Sumber Daya Manusia, adalah potensi yang merupakan aset yang berfungsi sebagai modal (non material) di dalam organisasi, yang dapat diwujudkan dalam potensi nyata (*real*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Menurut Noe, et al. (2016) Mengatakan Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah serangkaian kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan dalam rangka meningkatkan kinerja individ dan organisasi. Secara teoritis dapat dipahami bahwa Pengembangan SDM mencakup berbagai strategi dan metode untuk mengoptimalkan potensi karyawan agar dapat mencapai tujuan organisasi dengan lebih baik

Hasibuan (1997:75) mengemukakan bahwa tujuan yang diharapkan dari pengembangan sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan supaya prestasi kerjanya baik dan mencapai hasil yang optimal. Pengembangan sumber daya

manusia sangat penting kaitanya dengan upaya menghilangkan kesenjangan antara kemampuan kerja dengan tuntutan tugas sekaligus mampu menghadapi tugas-tugas sekarang maupun dimasa yang akan datang.

2. Konsep pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia juga dimaksudkan sebagai strategi penyiapan pegawai dalam menghadapi perubahan dan tuntutan pekerjaan seiring dengan perkembangan zaman dan era teknologi baru. Salah satu indikator dari pengembangan sumber daya manusia ialah penyiapan keterampilan yang di dapat dari pendidikan dan pelatihan, termasuk keterampilanakan penggunaan teknologi mutahir. Secara implisit, pengembangan sumber daya manusia menjadi salah satu langkah yang patut dilaksanakan organisasi dalam mengembangkan seluruh pegawai sehingga dapat diberdayagunakan secara efektif. Konsep pengembangan sumber daya manusia juga menjadi alternatif yang efektif dalam mengelola peluang dan menghadapi tantangan yang dihadapai organisasi.

- a. Pengembangan SDM yang tepat akan meningkatkan efektivitas organisasi.

Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mampu merancang program pengembangan organisasi dan berhasil melaksanakan program-program tersebut melebihi harapan yang ada di dalamnya.

- b. Pencegahan Kerusakan. Banyak pegawai dalam organisasi yang belum sepenuhnya dapat memanfaatkan teknologi atau peralatan kantor sehingga menyebabkan resiko kerusakan. Melalui pengembangan SDM, diharapkan

pegawai dapat terbiasa dan handal dalam menggunakan berbagai peralatan kantor.

- c. Peningkatan Pelayanan Internal. Peningkatan pelayanan internal dimaksudkan sebagai kesadaran pegawai untuk memahami dan menyadari pentingnya keterlibatan untuk mensukseskan seluruh pekerjaan yang ada di organisasi bukan hanya pekerjaan di unit kerja masing-masing.
- d. Moral Pegawai. Salah satu aspek penting dalam pengembangan SDM ialah menyasar moral. Dengan adanya pengembangan moral pegawai, diharapkan moral pegawai tersebut dapat menjadi lebih baik.
- e. Karir. Pengembangan SDM juga dimaksudkan agar setiap pegawai dapat melaksanakan pengembangan karir. Persyaratan suatu jabatan dititikberatkan pada syarat-syarat tertentu untuk mengembangkan sutau jabatan.
- f. Kepemimpinan. Tugas pemimpin organisasi mencangkup keseluruhan yang terlibat di dalamnya. Melalui pengembangan, diharapkan seorang pemimpin dapat memainkan perannya dengan baik sehingga keberhasilan dan eksistensi organisasi dapat terjaga.
- g. Suksesi Kepemimpinan. Pengembangan juga dimaksudkan untuk memunculkan jiwa kepemimpinan setiap yang terlibat dalam organisasi.
- h. Kompensasi adalah Pengembangan yang dimaksudkan sebagai pengembangan pengetahuan dan keterampilan pegawai akan menambah nilai lebih pada kualitas diri sebagai pegawai.

3. Bentuk-Bentuk Pengembangan Sumber Daya Manusia

Secara umum, pengembangan SDM yang dapat diberikan kepada pegawai antara lain adalah Hasibuan (2008):

- a. Pengembangan Secara Informal Pengembangan secara informal dimaksudkan sebagai inisiatif pribadi pegawai dalam melatih dan mengembangkan kemampuan dan keterampilan dirinya dengan mempelajari buku-buku literatur yang berhubungan dengan pekerjaannya, serta berbagai macam konsep berikut aplikasinya. Pengembangan ini sangat bermaanfaat bagi organisasi karena organisasi tidak perlu mengeluarkan biaya lebih untuk melaksanakan pengembangan SDM.
- b. Pengembangan Secara Formal Pengembangan secara formal dilakukan dengan pegawai mengikuti pendidikan dan pelatihan, baik yang dilakukan organisasi maupun lembaga-lembaga pendidikan atau pelatihan. Pengembangan semacam ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan organisasi, baik saat ini maupun dalam masa yang akan datang.

4. Pengembangan kapasitas

Pengembangan kapasitas sebagai upaya dalam menyesuaikan kebijakan-kebijakan dan peraturan-peraturan serta mereformasi struktur kelembagaan dan budaya organisasi, memodifikasi makanisme prosedur dan koordinasi, meningkatkan keterampilan dan kualifikasi sumber daya manusia, dan merubah sistem nilai dan sikap individu sebagai suatu cara untuk

memenuhi tuntutan dan kebutuhan penyelenggaraan otonomi daerah yang lebih demokratis dalam mensejahterakan masyarakat.

Grindle (1997) menyebutkan *capacity building* merupakan upaya yang ditunjukkan untuk mengembangkan suatu strategi guna meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan responsivitas kinerja pemerintah. Efisiensi di sini dalam hal waktu dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai *outcome*, efisiensi berupa responsivitas bagaimana menyesuaikan antara kebutuhan dan kemampuan untuk maksud tersebut. *Capacity Building* mencakup 3 dimensi sebagaimana tegaskan oleh Grindle (1997) sebagai berikut.

- a. Dimensi pengembangan Sumber Daya Manusia Pada dimensi ini pengembangan sumber daya manusia difokuskan pada individu dalam hal ini personil organisasi yang akan mendukung langsung pencapaian tujuan organisasi. Pengembangan terhadap sumber daya manusia dalam organisasi menjadi penting untuk dilakukan mengingat segala kemampuan yang dimiliki dapat didayagunakan sesuai kebutuhan organisasi. Dengan fokus personil yang profesional dan memiliki kemampuan teknis seperti pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan perilaku kerja. Keseluruhan aspek tersebut dapat diperoleh melalui kegiatan seperti: pelatihan (*training*), praktik langsung, kondisi lingkungan kerja dan rekrutmen.
- b. Dimensi penguatan organisasi Pengembangan terhadap kapasitas organisasi menjadi aspek lain yang perlu mendapat fokus dalam kegiatan

pengembangan kapasitas. Pada dimensi ini difokuskan pada tata manajemen yang meliputi struktur organisasi, mekanisme kerja, budaya organisasi, sistem anggaran/nilai, sarana prasarana dan prosedur kerja yang ditujukan untuk meningkatkan keberhasilan peran dan fungsi organisasi. Aspek-aspek tersebut dapat dicapai melalui kegiatan seperti: sistem insentif, perlengkapan personil, kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi, struktur manajerial.

- c. Dimensi Reformasi kelembagaan Dimensi ini fokus pada kelembagaan dan sistem serta makro struktur, pengembangan yang mengarah pada dimensi ini berfokus pada reformasi regulasi dan peraturan organisasi secara konstitusional. Selain itu, pengambilan kebijakan organisasi juga menjadi aspek lain yang dituju dari dimensi ini. Kemudian aspek-aspek tersebut dapat dicapai dengan mereformasi level makro struktur seperti aturan main, kebijakan ekonomi dan politik, dan reformasi konstitusi.

5. Indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2017) indikator Pengembangan SDM dapat berfokus pada berbagai aspek dalam pengelolahan dan pengembangan SDM di organisasi, yaitu:

- a. Keterampilan untuk menilai kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka.

- b. Perencanaan karir untuk menilai sejauh mana Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura memberikan kesempatan bagi pegawai untuk mengembangkan karir mereka.
- c. Pelatihan untuk mengukur upaya yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura untuk meningkatkan keterampilan pegawai melalui pelatihan.

2.2.2. Pelayanan publik

1. Pengertian

Menurut Hotman, Silo, dan Poli (2022:85) Mengatakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kemudian dipertegas melalui Kualitas pelayanan masyarakat sering terjadi masalah sehingga mendapatkan perhatian serius dari pemerintah.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaran pelayanan pelayanan publik

Menurut Wasistiono (Hardiyansyah 2011:11) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa membayar guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Menurut peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum keputusan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan publik karena adanya kepentingan dan kepentingan tersebut bermacam-macam.Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/7/2003 kegiatan pelayanan publik antara lain:

a. Pelayanan administrative

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai macam bentuk dokumen resmi yang di butuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya dokumen-dokumen ini antara lain kartu tanda penduduk(KTP), akte kelahiran, akte kematian, buku milik kendaraan bermotor (BPKB), surat ijin mengemudi(SIM), surat tanda kendaraa bermotor (STNK), Ijin mendirikan bangunan (IMB), paspor, sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang di gunakan oleh publik misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan segalanya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di butuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

3. Unsur-unsur pelayanan publik

Pelayanan publik dapat di jadikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur pelayanan di dalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayan yang diinginkan. Bharata (2004;11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting pelayan publik yaitu:

- a. Penyedia pelayanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima pelayanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia harus mengacu pada tujuan utama pelayan, yaitu kepuasan pelanggan hal ini sangat penting

dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya, Kasmir (2006;34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara sepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- g. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggaran pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

4. Kualitas pelayanan publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika

layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas.

Menurut A. S. Moenir (2006:204) mengemukakan konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas. adalah "Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu."

5. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman (2023) kualitas pelayanan publik memiliki lima indikator yang dikenal dengan sebagai SERVQUAL,yaitu:

- a. *Tangible* (Berwujud) indikator Kualitas pelayanan ini terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (Fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.
- b. *Reliability* (Kehandalan) indikator kualitas pelayanan publik ini dilihat dari Kemampuan dalam kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan secara tepat waktu.
- c. *Respondiveness* (Ketanggapan) indikator kualitas pelayanan publik ini dilihat dari Kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak sesuai dengan kebutuhan. Responsiveness juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan

bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.

- d. *Assurance* (Jaminan) indikator kualitas pelayanan publik ini dilihat dari Kemampuan dalam memberikan jaminan-jaminan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas pelayanan dan sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.
- e. *Emphaty* (Empati) indikator kualitas pelayanan publik ini dilihat dari apa yang dirasakan oleh orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan atau memiliki sikap tegas, tetapi penuh perhatian (attenzi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.

2.3.Kerangka Berpikir Penelitian

Berdasarkan sasaran dari latar belakang penelitian tersebut, untuk membahas masalah pemecahan diperlukan kerangka pemikiran yang kebenarannya tidak diragukan lagi. Peneliti akan mengumumkan landasan teori menurut para ahli yang mengumumkan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang dibahas, sehingga dapat mengarahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian guna mempermudah pemecahan masalah laporan dalam suatu penelitian, maka diperlukan suatu kerangka pemikiran berupa teori dari pendapat para ahli.

Gambar 2.1.Kerangka pikir Penelitian



Sumber : Penulis 2024

Berdasarkan gambar kerangka pemikiran diatas peneliti ingin menjelaskan pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanann publik di Kantor Kelurahana Waena Distrik Heram Kota Jayapura.

