

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemerintah daerah memiliki tugas untuk Mengorganisir dan mengelola kepentingan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas sehingga terus meningkat seiring dengan perkembangan jaman. Permintaan semakin meningkat dengan kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk mendapat pelayanan yang baik dan pemerintah harus memenuhi kebutuhan ini. Pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik yang baik bukan hanya menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien, juga harus mampu menciptakan pelayanan adil yang demokratis dan tidak diskriminatif.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 7 dan 10 menyatakan bahwa:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi publik untuk barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik dalam bentuk perizinan maupun nonperizinan.

Pelayanan publik yang berkualitas juga sangat dibutuhkan oleh masyarakat, walaupun masyarakat belum menerima pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka, tetapi pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus bertanggung

jawab dan terus berupaya menyediakan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Kecamatan Mandalajati memiliki Tugas dan Fungsi untuk memberikan Pelayanan



Publik Sesuai dengan Peraturan Walikota Bandung Nomor 1407 Tahun 2016 Tentang Kedudukan dan susunan Organisasi. "Dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggara pemerintahan pelayanan publik, masyarakat dan pemberdayaan masyarakat dan kelurahan". Begitu juga dengan kelurahan yang merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota di bawah satu kecamatan, yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Termasuk bimbingan dan pengawasan pejabatnya. Oleh karena itu hubungan kerja antara kecamatan dan kelurahan bersifat hierarkis. Kelurahan juga dalam pembentukannya dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas penyelenggara pemerintahan kelurahan yang efisien, efektif dan pelayanan juga sesuai dengan perkembangan dan kemajuan.

Pegawai pemerintahan wilayah dalam menuju pelayanan prima harus mempunyai keterampilan tertentu, seperti responsif dalam memberikan pelayanan, bisa menggunakan teknologi dalam proses pelayanan, sikap yang selalu siap melayani masyarakat dan penguasaan pekerjaan secara rinci dan mampu berkomunikasi dengan baik, dan keluhan masyarakat dapat diselesaikan dengan cara profesional. Pelayanan prima bukan pekerjaan mudah untuk dilakukan. Instansi pemerintah akan mendapat manfaat besar dari kepuasan masyarakat jika keterampilan dalam memberikan layanan dapat dilakukan dengan baik.

Kualitas Pelayanan Publik dapat diukur melalui nilai Indeks Pelayanan atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PP No. 19 tahun 2008 tentang Kabupaten sebagai Lembaga

Pelayanan Publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui pengukuran kepuasan pelayanan masyarakat yang disebut sebagai warga negara.

MENPAN No 25 Tahun 2004 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pengukuran kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh layanan dari penyedia layanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Berikut disajikan dalam bentuk Tabel

**Tabel.1.1**  
**Target, Realisasi dan Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Kecamatan Mandalajati**  
**Tahun 2017-2018**

UNIT KERJA	2017			2018		
	T	R	%	T	R	%
Pasir Impun	82	86,93	106,02	84,5	84.52	100
Karang Pamulang	82	76,94	92,83	84,5	84.64	100,17
Jatihandap	82	89,60	109,27	84,5	84.58	100
Sindang Jaya	82	83,83	102,23	84,5	84.50	100
Kecamatan	82	76,83	93,70	84,5	84,45	99,94
Sekecamatan	82	82,82	101%	84,5	84,52	101

Sumber: Laporan Camat Mandalajati Kota Bandung 2019.

**Tabel 1.2**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan**  
**Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Laporan Camat Mandalajati Kota Bandung tahun 2019

Dilihat dari nilai Indeks Unit Pelayanan di Wilayah Kecamatan Mandalajati Tahun 2017-2018 bahwa Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 82.82-84.52. Maka dapat disimpulkan IKM di Wilayah Kecamatan Mandalajati

mengalami peningkatan dan Kinerja Unit Pelayanan Kecamatan Mandalajati pada tahun 2018 adalah Sangat Baik (A).

Pemerintahan dalam konteks menciptakan pelayanan prima kepada masyarakat juga telah dikeluarkan dalam memberikan pelayanan, yaitu dengan Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 25 tahun 2004 Tentang “Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintahan”, yaitu “Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu untuk menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan, dan indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi penilaian terhadap elemen-elemen layanan yang masih perlu ditingkatkan dan menjadi kekuatan pendorong bagi masing-masing unit penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas layanan". Pedoman untuk persiapan indeks kepuasan masyarakat bermaksud sebagai referensi untuk unit layanan instansi Pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan publik, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit layanan secara teratur sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik lebih lanjut untuk masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai deskripsi kinerja layanan unit terkait.

Berdasarkan Prinsip Layanan sebagaimana diatur dalam Keputusan Men.PAN No 63 / KEP / M.PAN / 7/2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan, valid dan dapat diandalkan" sebagai elemen minimum yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Layanan, tahapan layanan yang mudah diberikan kepada masyarakat dalam hal kesederhanaan aliran layanan.
2. Persyaratan Layanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang perlu mendapatkan layanan sesuai dengan jenis layanan.
3. Kejelasan Petugas Layanan, yaitu bentuk dan kepastian petugas yang memberikan layanan (nama, posisi dan wewenang dan tanggung jawab).
4. Disiplin Petugas Layanan, yaitu keseriusan petugas dalam memberikan layanan, terutama harus konsisten pada waktu kerja sesuai dengan peraturan yang berlaku.
5. Tanggung jawab personel layanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam administrasi dan penyelesaian layanan.
6. Kemampuan petugas layanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas saat memberikan / menyelesaikan layanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan Layanan, yaitu target waktu layanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan.
8. Keadilan menerima layanan, tidak membeda-bedakan atau membedakan kelompok, etnis, ras, komunitas agama yang dilayani.
9. Sopan santun dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah, serta saling menghormati.
10. Keadilan biaya layanan, yaitu jangkauan masyarakat terhadap jumlah biaya yang ditentukan oleh unit layanan.

11. Biaya layanan kepastian, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditentukan.
12. Kepastian dalam jadwal layanan, yaitu pelaksanaan waktu layanan, sesuai dengan kondisi yang ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapi dan tertib sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada penerima layanan.
14. Keamanan layanan, yaitu memastikan tingkat keamanan lingkungan dari unit penyedia layanan atau sarana yang digunakan, sehingga publik merasa tenang untuk mendapatkan layanan terhadap risiko yang dihasilkan dari implementasi layanan.

Berdasarkan data perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada triwulan 4 atau bulan desember 2017-2018 pada Wilayah Kecamatan Mandalajati diperoleh nilai unsur pelayanan sebagai berikut.



**Tabel 1.3**  
**Nilai Unsur Pelayanan (Indeks Kepuasan Masyarakat)**  
**Kecamatan Mandalajati Pada Akhir Tahun 2017**

No	Unsur Pelayanan	Rekap Nilai Unsur Pelayanan Triwulan IV Tahun 2017					
		KEC	JTHDP	KP	PI	SDJY	Rata-rata
1	Prosedur Pelayanan	3,08	3,53	3,13	3,57	3,47	3,356

2	Persyaratan Pelayanan	3,08	3,61	3,18	3,42	3,35	3,328
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,09	3,31	3,06	3,47	3,48	3,282
4	Kedisiplinana petugas pelayanan	3,15	3,64	3,09	3,41	3,33	3,324
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,05	3,61	3,05	3,47	3,38	3,312
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,08	3,63	3,11	3,46	3,34	3,324
7	Kecepatan pelayanan	3,08	3,66	3,01	3,04	3,34	3,316
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,01	3,66	3,07	3,43	3,36	3,324
9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3,08	3,07	3,09	3,21	3,04	3,296
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,11	3,07	3,13	3,08	3,36	3,42
11	Kepastian biaya pelayanan	3,12	3,05	3,08	3,07	3,21	3,322
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,11	3,59	3,04	3,54	3,04	3,336
13	Kenyamanan lingkungan	3,08	3,71	3,09	3,55	3,43	3,372
14	Kenyamanan pelayanan	3,08	3,63	3,13	3,55	3,38	3,354
	<b>JUMLAH</b>	<b>43,29</b>	<b>50,48</b>	<b>43,35</b>	<b>48,98</b>	<b>47,23</b>	<b>46,666</b>
	Nilai Interval	3,07359	3,58408	3,07785	3,47758	3,35333	3,31328
	IKM Unit Pelayanan	76,07	89,60	76,94	86,93	83,83	82,67
	Kinerja Unit Pelayanan	B	A	B	A	A	A

Sumber : Laporan Camat Mandalajati Kota Bandung Tahun 2019

**Tabel 1.4**  
**Nilai Unsur Pelayanan (Indeks Kepuasan Masyarakat)**  
**Kecamatan Mandalajati Pada Akhir Tahun 2018**

No	Unsur Pelayanan	Rekap Nilai Unsur Pelayanan Triwulan IV Tahun 2018					
		KEC	JTHDP	KP	PI	SDJY	Rata-rata
1	Prosedur Pelayanan	3,46	3,33	3,42	3,39	3,46	3,412
2	Persyaratan Pelayanan	3,38	3,35	3,38	3,41	3,33	3,37

3	Kejelasan petugas pelayanan	3,44	3,42	3,35	3,44	3,36	3,402
4	Kedisiplinana petugas pelayanan	3,41	3,41	3,41	3,39	3,37	3,398
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,52	3,35	3,41	3,38	3,45	3,422
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,43	3,42	3,43	3,41	3,44	3,426
7	Kecepatan pelayanan	3,31	3,45	3,53	3,39	3,41	3,418
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,30	3,47	3,37	3,39	3,43	3,392
9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3,36	3,50	3,42	3,38	3,41	3,414
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,14	3,47	3,48	3,37	3,40	3,372
11	Kepastian biaya pelayanan	3,47	3,27	3,41	3,36	3,41	3,384
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,49	3,36	3,39	3,42	3,37	3,386
13	Kenyamanan lingkungan	3,48	3,47	3,41	3,45	3,30	3,422
14	Kenyamanan pelayanan	3,49	3,36	3,28	3,43	3,47	3,406
	JUMLAH	47.58	47.63	47.69	44.61	47.61	47,624
	Nilai Interval	3,37818	3,38173	3,38599	3,38031	3,38031	3,381304
	IKM Unit Pelayanan	84.45	84.58	84.64	84.50	84.50	84.52
	Kinerja Unit Pelayanan	A	A	A	A	A	A

Sumber : Laporan Camat Mandalajati tahun 2019

Kualitas pelayanan merupakan harapan bagi pelanggannya untuk mencapai kepuasan. sehingga Pemerintah memainkan peran yang sangat penting dalam masyarakat. Demikian juga dengan pemerintahan dituntut untuk lebih responsif, kreatif dan inovatif dalam menghadapi masyarakatnya terutama dibagian pelayanan publik, oleh karena itu pemerintah harus dapat mengubah layanan publik menjadi lebih baik dan memuaskan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah

juga harus memberikan kepastian mengenai standar layanan, prosedur layanan dan peraturan lainnya sehingga mereka lebih dipahami dan diimplementasikan oleh masyarakat.

Pelayanan publik dapat dilakukan lebih baik apabila penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia pelayanan, dalam hal ini instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah segala bentuk kritik dan aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri kedepannya. Agar kualitas pelayanan publik semakin baik, para penyedia pelayanan harus menangani serta menindak lanjuti segala bentuk aduan dari masyarakat.

Tingkat kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah ditunjukkan oleh keluhan tentang ketidakpuasan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang berarti Masih adanya kesenjangan antara data Nilai Unsur Pelayanan masyarakat dengan kenyataan yang diterima oleh masyarakat. Demikian pula dengan pernyataan ini masih ada masyarakat yang melakukan pengaduan tentang pelayanan di Wilayah Kecamatan Mandalajati, banyaknya pengaduan / keluhan yang disampaikan oleh masyarakat ini melalui kotak saran yang ada dibagian pelayanan dan melalui pengaduan online di <https://www.lapor.go.id/>. Mengenai waktu pelayanan yang masih lamban atau tidak sesuai dengan ketentuan. Adanya masyarakat yang mengajukan keluhan kepada pemerintah adalah bukti bahwa pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakatnya belum sesuai dengan unsur pelayanan dan harapan masyarakat.

**Tabel 1.5**  
**Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik**

### di Wilayah Kecamatan Mandalajati Tahun 2018

No	Tgl	Nama	Melalui	Keluhan	Unsur Pelayanan
1	03/03/2018	Iyar	Kotak saran	Petugas yang kurang ramah terhadap warganya.	Kesopanan dan keramahan petugas
2	20/05/2018	Fitri	Kotak saran	Kekelirian petugas dalam membuat surat terkadang masih ada yang salah dalam penulisan	Kemampuan petugas pelayanan
3	11/03/2018	Ratna sari	Kotak saran	Pemberian prosedur dari petugas yang berbelit-belit sehingga warga menjadi kebingungan	Prosedur pelayanan
4	13/04/2018	Ujang waldiman	Kotak saran	Penggunaan waktu yang tidak tepat, istirahat lebih awal sehinggaa warga menunggu lama.	Kedisiplinan petugas pelayanan
5	22/05/2018	Firman	Kotak saran	Tanggung jawab petugas yang kurang terhadap warganya.	Tanggung jawab petugas pelayanan
6	23/05/2018	Ahmad Taufiq	Online	Lamanya proses pembuatan KK dan KTP di Kecamatan Mandalajati	Kepastian jadwal pelayanan
7	25/07/2018	Susilawati	Kotak saran	Masih ada petugas yang pilih-pilih terhadap warganya.	Keadilan mendapatkan pelayanan
8	02/082018	Aggi Suttadi	Online	Pengurusan EKTP tidak kunjung jadi	Kepastian jadwal pelayanan
9	10/08/2018	08131222x xxxx	Online	Pengurusan Kehilangan KTP yang berlarut-larut di kelurahan Karang Pamulang. Kecamatan Mandalajati	Tanggung jawab petugas pelayanan
8	20/10/2018		Online	Pelayanan sangat lambat dalam pengurusan surat pindah di Kecamatan Mandalajati.	Kecepatan pelayanan
9	31/05/2018	08951285x xxxx	Online	Mengenai Kinerja Pegawai kelurahan Pasir Impun yang masih kurang dalam memberikan respon dan perhatian kepada warganya.	Kemampuan petugas pelayanan
10	04/06/2018	Aldian darwin	Online	Ketidakadilan pegawai kelurahan dalam pelayanan terhadap warganya	Keadilan mendapat pelayanan

11	19/07/2018	Manda	Kotak saran	Keterlambatan waktu dalam pembuatan surat - menyurat, tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.	Kepastian jadwal pelayanan
12	20/08/2018	Dean	Kotak saran	Kurangnya petugas dalam memberikan pemahaman kepada warga sehingga warga masih kebingungan.	Kemampuan petugas pelayanan

Sumber: Laporan Camat Mandalajati Kota Bandung 2019

Berdasarkan Tabel 1.4 yang telah dipaparkan diatas sudah terlihat Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik (A), tetapi dengan adanya Pengaduan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Mandalajati berarti masih ada masyarakat yang merasa tidak puas terhadap Kinerja Pelayanan Publik. Dari pernyataan ini, dapat penulis simpulkan bahwa hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat belum sesuai dengan kenyataan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH KECAMATAN MANDALAJATI KOTA BANDUNG TAHUN 2018”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diatas, penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Masih ada masyarakat yang melakukan pengaduan mengenai lamanya waktu dalam pelayanan dan pembuatan surat menyurat.
2. Adanya diskriminatif yang dilakukan oleh petugas pelayanan.
3. Respon dan perhatian petugas yang masih kurang optimal kepada masyarakat.
4. SDM yang kurang profesional dalam penggunaan waktu pelayanan
5. Serta dalam memberikan informasi kepada masyarakat masih belum maksimal, sehingga masyarakat masih merasa kebingungan dengan informasi yang didapat.
6. Kurangnya Petugas pada bagian operator sehingga terjadinya keterlambatan dalam bekerja.

## **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan apa yang tertera dilatarbelakang dan identifikasi masalah maka rumusan masalah nya yaitu dapat dijabarkan dalam pernyataan berikut: "Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Mandalajati Kota Bandung Tahun 2018?"

## **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Mandalajati Kota Bandung tahun 2018.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Secara teoretis.

- a. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.
- b. Hasil penelitian ini harus mampu menambah pengetahuan dan mampu meningkatkan kemampuan yang dimiliki serta memperdalam teori yang diterima.

## 2. Secara Praktis

- a. Bisa memberikan masukan dan informasi yang bermanfaat bagi Instansi Pemerintah di Wilayah Kecamatan Mandalajati Kota Bandung mengenai Pelayanan Publik dan dapat dievaluasi dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik.
- b. Untuk pengembangan kemampuan dan ilmu yang diperoleh oleh peneliti secara akademis dan digunakan sebagai referensi tambahan terutama untuk Siswa Administrasi Publik.

### 1.6 Kerangka Pemikiran

Administrasi publik sama pentingnya dengan fungsi implementasi kebijakan negara. Kata kebijakan mengacu pada produk yang dikeluarkan oleh badan publik dalam bentuk peraturan dan keputusan, sementara kebijakan tersebut lebih berfokus pada fleksibilitas suatu kebijakan. Jadi administrasi publik terkait dengan lembaga eksekutif, yudikatif, dan legislatif, terkait dengan perumusan dan implementasi kebijakan publik serta masalah manusia dan upaya kolaboratif untuk melakukan tugas-tugas pemerintah untuk menghasilkan layanan yang baik, efektif, dan efisien bagi masyarakat tanpa memprioritaskan elemen laba.

Keputusan Menteri Perdayagunaan Administrasi Negara (MENPAN) No. 63 tahun 2004, yaitu "penyedia pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang didefinisikan sebagai tindakan standar dalam penyedia pelayanan publik" yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, fasilitas pelayanan, dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau pelayanan yang diberikan instansi. Nilai ini mengacu pada beberapa faktor kualitas pelayanan. Pemenuhan harapan pelanggan telah menjadi tugas instansi dalam menyediakan produk dalam bentuk pelayanan terbaik.

Garvin 1987 (Fandy Tjiptono, 2016) yang bisa digunakan sebagai kerangka perencanaan dan analisis strategik ada delapan dimensi kualitas: 1) Kinerja (*Performance*) yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti (*Core Product*) yang dibeli. Misalnya kecepatan, jumlah, kemudahan dan kenyamanan. 2) Fitur atau Ciri-ciri tambahan (*Features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap. 3) Reliabilitas (*Reliability*) yaitu suatu kemungkinan yang tidak akan gagal dalam proses pemakaian. 4) Kesesuaian dengan Spesifikasi (*Conformance To Specifications*) yaitu sejauhmana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya standar keamanan dan emisi terpenuhi. 5) Daya Tahan (*Durabilitas*) berkaitan dengan waktu penggunaan. 6) *Serviceability* meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan direparasi, serta penanganan keluhan secara memuaskan. Layanan yang diberikan tidak terbatas. 7) Estetika yaitu daya tarik produk terhadap panca indra. Misalnya bentuk fisik, desain warna dsb. 8) Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya

Sementara Gummesson (Fandy Tjiptono, 2016) mendefinisikan empat sumber kualitas yang menentukan penilaian kualitas jasa: 1) *Design quality*, yaitu menjelaskan bahwa kualitas jasa ditentukan sejak pertama kali jasa dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. 2) *Production quality*, menjelaskan bahwa kualitas jasa ditentukan oleh kerja sama antara departemen produksi/operasi dan departemen pemasaran. 3) *Delivery quality*, yaitu menjelaskan bahwa kualitas jasa dapat ditentukan oleh janji perusahaan kepada pelanggan. 4) *Relationship quality* bahwa kualitas jasa yang ditentukan oleh relasi profesional dan sosial antara perusahaan dan stakeholder (pelanggan, pemasok, perantara, pemerintah dan karyawan).

Penelitian ini merujuk pada teori Zeithaml (Fandy Tjiptono, 2016) kualitas pelayanan yang di rumuskan Zeithaml menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di pengaruhi oleh beberapa dimensi yang saling berkaitan dan telah disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya. Secara rinci dimensi-dimensi tersebut yaitu: 1) *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal. 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah kemampuan karyawan untuk membantu memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas. 3) *Assurance* (jaminan) yang meliputi kesopanan dan kepastian serta pengetahuan karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan sehingga tidak menimbulkan bahaya, risiko dan keraguan. 4) *Empathy* (Perhatian) memberikan hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman tentang kebutuhan pelanggan. 5) *Tangible* (Berwujud) yaitu bukti langsung termasuk fasilitas fisik, peralatan dan infrastruktur karyawan dan komunikasi.

Dimensi yang dijelaskan di atas dapat digunakan sebagai referensi untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah dengan beberapa aspek didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi apakah ada kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima untuk melakukan koreksi terhadap pelayanan tersebut.

### **1.7 Proposisi**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, pelayanan publik pemerintah Kecamatan Mandalajati Kota Bandung Tahun 2018 akan berjalan dengan baik berdasarkan *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.