

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan Publik adalah suatu pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintahan. Dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik dengan berfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap masyarakat membutuhkan suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai bentuk penyedia pelayanan atau disebut pelayanan publik yang berkaitan dengan kemampuan, daya tangkap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia, dengan ini pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal.<sup>1</sup>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan penyempurnaan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat atas berbagai pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. yang mana akan menjadi acuan bagi penyelenggaraan pelayanan untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah cerminan serta tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Diberikannya pelayanan yang baik akan menciptakan daya tangkap dan rasa puas dari masyarakat. Dimana untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dengan melihat kualitas pelayanan yang diterapkan.<sup>2</sup>

Berdasarkan Peraturan Walikota Medan Nomor 62 Tahun 2022 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan, Camat berperan sebagai kepala wilayah kerja, Namun tidak memiliki daerah dalam arti daerah kewarganegaraan. Camat sebagai perangkat daerah juga mempunyai kekuasaan dibandingkan dengan perangkat daerah lainnya dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya untuk mendukung pelaksanaan asas desentralisasi.

---

<sup>1</sup> Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* Yogyakarta: Gava Media

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*

Kekuasaan tersebut adalah adanya kebijakan mengintegrasikan nilai-nilai sosio-kultural, menciptakan stabilitas dalam dinamika politik, ekonomi dan budaya, mengupayakan terwujudnya ketentraman dan ketertiban wilayah sebagai perwujudan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dalam kerangka membangun integritas kesatuan wilayah. Jika di dalam suatu kecamatan pelaksanaan tugasnya tidak sesuai maka di dalam suatu wilayah tersebut akan menjadi tidak baik.<sup>3</sup>

Sehubungan dengan itu, kantor kecamatan memiliki peran yang penting untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai hal yang berhubungan dengan administrasi yang diperlukan oleh masyarakat. dimana masyarakat yang memiliki keperluan untuk mengurus berbagai administrasi yang diperlukannya akan dipermudah terutama dalam hal pelayanan yang diberikan oleh aparatur kantor kecamatan dengan cara memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang ingin mengurus atau menyelesaikan segala sesuatu yang diperlukan sebagai kelengkapan administrasi.

Pada Bagian Kelima Peraturan Walikota Medan Nomor 62 Tahun 2022 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan di Pasal 16 dan pasal 17 Seksi ketentraman dan ketertiban umum di pimpin oleh kepala seksi, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada camat melalui sekretaris, kepala seksi ketentraman dan ketertiban umum dan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat lingkup ketentraman dan ketertiban umum. Dalam upaya dalam penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban masyarakat merupakan tugas Seksi Ketentraman dan Ketertiban (Seksi Trantib). Lingkup tugas dan kewenangan Seksi Ketentraman dan Ketertiban dalam unsur Pemerintahan di tingkat Kecamatan meliputi penegakan dan pembinaan hukum terhadap peraturan Pemerintah Daerah (Perda) yang berlaku di setiap daerah pemerintahan.<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan khususnya di bidang Ketentraman dan Ketertiban di Kantor Kecamatan Medan Amplas sudah di bilang cukup baik. Kantor Kecamatan melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik sebagaimana

---

<sup>3</sup> Peraturan Walikota Medan Nomor 62 Tahun 2022 *Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan.*

<sup>4</sup> Pada Bagian Kelima Peraturan Walikota Medan Nomor 62 Tahun 2022 *Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Ketentraman dan Ketertiban* di Pasal 16 dan pasal 17

mestinya. Adapun Strategi yang sudah di terapkan Kecamatan Medan Amplas Kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan cara melakukan Pendekatan Kolaboratif dengan Instansi lain, dan membentuk Tim Kasih Trantib Kecamatan, Kasih Trantib Kelurahan, Bhabinkamtibmas (Kepolisian), Satpol PP, Babinsa (TNI AD) Koramil, Kapling dan membuat Sosialisasi Masyarakat untuk menangani kendala yang muncul dalam lingkungan yang aman dan tentram. Kantor Kecamatan juga menerapkan analisis masalah untuk mengidentifikasi akar penyebab dan merancang tindakan koraktif yang tepat.

Namun ada sedikit perbedaan berdasarkan pendapat salah satu Masyarakat Kecamatan Medan Amplas mengenai Ketentraman dan Ketertiban masih kurang baik dikarenakan masi adanya terjadi aksi tawuran antar sekolah, pencurian, perampasan paksa (begal) di jalanan, maupun anak-anak remaja yang meranjak dewasa sudah banyak terjerat narkoba. Hal ini sangat sering terjadi di lingkungan masyarakat Medan Amplas yang dimungkinkan akibat ketidakpastian hukum yang berlaku di Indonesia atau bisa di karenakan ringannya masa hukuman yang diterapkan Aparatur Penegak Hukum kepada pelaku, sehingga setelah keluar dari penjara bukan menjadi orang baik, tapi malah menjadi-jadi.

Kesimpulan yang penulis dapat mengenai ketentraman dan ketertiban lingkungan di kecamatan medan amplas kemungkinan kurangnya komunikasi antara kantor kecamatan medan amplas dengan masyarakat kecamatan medan amplas yang menyebabkan pelayanan yang belum maksimal. Dan kemungkinan besar banyak masyarakat yang tidak peduli terhadap peraturan yang telah di terapkan pihak kantor kecamatan medan amplas.

Dari latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk menentukan judul penelitian skripsi terkait kinerja pelaynan publik dengan memilih judul ***“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan publik Pada Bidang Ketentraman dan Ketertiban di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan”***

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari Uraian Latar Belakang di atas maka Rumusan Masalah yang akan di bahas yaitu :

1. Bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Ketentraman dan Ketertiban di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bidang Ketentraman dan Ketertiban di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin di capai yaitu :

1. Untuk mengetahui Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Ketentraman dan Ketertiban di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bidang ketentraman dan ketertiban di kantor kecamatan medan amplas kota medan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini penulis berharap kiranya bermanfaat dan berguna bagi diri sendiri maupun bagi para pembaca, adapun manfaat lain dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi serta informasi tertulis mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Ketentraman dan Ketertiban di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan.

## 2. Secara Praktis

- a. Bagi Universitas Islam Sumatera utara penelitian ini di harapkan dapat menambah koleksi pustaka untuk bahan referensi atau kajian Mahasiswa.
- b. Bagi Pemerintah Kecamatan Medan Amplas Kota Medan penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan Positif dan menjadi suatu gambaran nyata untuk penyempurnaan kedepannya dalam melayani Masyarakat.
- c. Bagi Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Kota Medan penelitian ini di harapkan dapat membantu masyarakat untuk mengetahui bagaimana Strategi Pelayanan Publik Pada Bidang Ketentraman dan Ketertiban di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan.
- d. Bagi Peneliti Sendiri untuk memenuhi salah satu Syarat dalam rangka menyelesaikan Perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORI**

#### **2.1 Teori Penelitian**

Teori penelitian adalah uraian sistematis mengenai teori dan hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti. Teori berisi tentang penjelasan terhadap variabel yang diteliti melalui pendefinisian dan uraian yang lengkap serta mendalam dari berbagai referensi sehingga ruang lingkup, kedudukan dan prediksi terhadap hubungan antar variabel yang akan diteliti, menunjukkan bahwa peneliti tidak menguasai teori dan konteks penelitian.<sup>5</sup> Teori penelitian ini dibuat untuk mempermudah peneliti dalam menganalisa, menjelaskan serta memperoleh kesimpulan dalam penelitian.

##### **2.1.1 Pengertian Strategi**

Strategi berasal dari bahasa Inggris yaitu *strategy* yang artinya strategi. Strategi merupakan sebuah rencana yang digunakan untuk mencapai tujuan khusus. Secara khusus, strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.<sup>6</sup> Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi, sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema mengidentifikasi faktor pendukungnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisiensi dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Anggaran, Sahyan.(2005), *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia,60.

<sup>6</sup> Syafi'i Antoni, *Bank Syariah dan Teori ke Praktek*, Cet.1 (Jakarta:Gema Insani,2001),hal,153

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Cet,Ke-II* (Yogyakarta:Andi,2000) hal: 17

Menurut Alfred Chandler yang dikutip Ismail Solihin mengatakan bahwa, strategi adalah penentuan tujuan jangka panjang suatu perusahaan dan penempatan program tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tujuan-tujuan.<sup>8</sup> Menurut Griffin (2000) yang dikutip Emi dan Kurniawan mengatakan bahwa strategi adalah rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>9</sup> Menurut Purnomo Setiawan berasal dari bahasa Yunani “Strategos” diambil dari kata stratos yang berarti militer artinya memimpin. Jadi strategi dalam konteks awalnya ini diartikan sebagai general ship<sup>10</sup> yang artinya sesuatu yang dilakukan pemimpin itu harus bisa menyusun rencana dengan baik agar sesuatu yang dikerjakan bisa tercapai sesuai yang telah direncanakan.

Menurut Siagian strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut.<sup>11</sup> Menurut David, strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai.<sup>12</sup>

Menurut Johnson and Scholes, Strategi adalah arah dan ruang lingkup sebuah organisasi dalam jangka panjang yang mencapai keuntungan bagi organisasi melalui konfigurasi sumber daya dalam lingkungan yang menantang, untuk memenuhi kebutuhan pasar dan memenuhi harapan pemangku kepentingan.<sup>13</sup>

Pengertian strategi secara umum dapat diartikan upaya seseorang atau organisasi untuk membuat skema dalam mencapai sasaran yang hendak dituju. Untuk mencapai tujuan atau keinginan tersebut, tentu saja sebuah perusahaan atau organisasi harus memiliki langkah-langkah atau cara rencana strategi agar

---

<sup>8</sup> Ismail Solihin, *Manajemen Strategi*, (Jakarta: Erlangga, 2012) hal, 24.

<sup>9</sup> Ernie Tisnawati Sule. Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2005), hal, 132.

<sup>10</sup> Setiawan Hari Purnomo, *Manajemen Strategi: Sebuah Konsep Pengantar* (Jakarta: LP FE-UI. 1999). <https://books.google.co.id>. (29 Desember 2008)

<sup>11</sup> Akbar Aswin (2015), *Studi Tentang Strategi Pelayanan Publik Pada Kantor Uptd Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Di Samarinda*. eJournal Magister Ilmu Administrasi Negara.

<sup>12</sup> Ni Ketut Riani (2021), *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(11)

<sup>13</sup> Ja'far Nasution, (2018), *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Padangsidimpuan*. At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam, 4(1)

capaiannya mampu maksimal dan sesuai dengan yang diinginkan dari awal cara atau langkah untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dalam bentuk sebuah program-program, kebijakan, maupun keputusan. Dari beberapa definisi diatas, penulis dapat menyimpulkan pengertian strategi adalah hal-hal yang dilakukan sebuah perusahaan/organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **2.1.1.1 Karakteristik Strategi**

Strategi diwujudkan dalam bentuk perencanaan berskala besar dalam arti mencakup semua komponen dilingkungan sebuah organisasi yang dituangkan dalam bentuk rencana strategi (Resta) yang dijabarkan menjadi rencana operasional (Renop), yang kemudian dijabarkan pula dalam bentuk program kerja dan proyek tahunan. Strategi dalam organisasi menjadi hal yang wajib dimiliki, karakteristik ini menggambarkan bahwa strategi atau perencanaan jangka panjang dalam organisasi menjadi penentu dalam mengembangkan kualitas kader organisasi. Adapun karakteristik strategi yaitu:

1. Rencana strategi berorientasi pada jangkauan masa depan, untuk organisasi profit kurang lebih sampai 10 tahun mendatang, sedangkan untuk organisasi non profit khususnya di bidang pemerintahan untuk satu generasi, kurang lebih 25-30 tahun.
2. Visi dan misi, pemilihan strategi yang menghasilkan strategi induk (utama), dan tujuan organisasi untuk jangka panjang, merupakan acuan dalam merumuskan rencana strategi, namun dalam teknik penempatannya sebagai keputusan manajemen puncak secara tertulis semua acuan tersebut terdapat didalamnya.
3. Rencana strategi yang dijabarkan menjadi rancangan operasional yang antara lain berisi program-program operasional termasuk proyek-proyek, dengan sasaran.
4. Penempatan rencana strategi dan rencana operasional harus melibatkan manajemen puncak karena sifatnya sangat mendasar prinsipil dalam



pelaksanaan seluruh misi organisasi, untuk mewujudkan mempertahankan dan mengembangkan eksistensi jangka sedang termasuk panjangnya.

5. Pengimplementasian strategi dalam program-program termasuk proyek-proyek, untuk mencapai sarannya masing-masing dilakukan melalui fungsi-fungsi manajemen lainnya yang mencakup perorganisasian, pelaksanaan, penganggaran control.

### 2.1.1.2 Tipe-Tipe Strategi

Pada prinsipnya strategi dapat dikelompokkan berdasarkan tiga strategi yaitu:<sup>14</sup>

1. Strategi manajemen meliputi strategi yang dilakukan oleh manajemen dengan orientasi pengembangan strategi secara makro. seperti strategi pengembangan-pengembangan produk, dan strategi pengembangan pemasaran.
2. Strategi investasi merupakan kegiatan berorientasi pada investasi seperti, strategi bertahan, strategi pembangunan kembali suatu divisi baru atau divestasi.
3. Strategi bisnis berorientasi pada fungsi-fungsi kegiatan manajemen seperti strategi pemasaran, strategi produksi atau operasional, strategi distribusi, strategi organisasi dan strategi-strategi yang berhubungan dengan keuangan lainnya.

### 2.1.1.3 Tahap-Tahap Strategi

Fred R. David mengatakan bahwa dalam proses strategi ada tahapan-tahapan yang harus ditempuh, yaitu:<sup>15</sup>

1. Perumusan strategi adalah pengembangan tujuan, mengenai peluang dan ancaman eksternal, pentapan kekuatan dan kelemahan secara internal, menghasilkan strategi alternatif, serta memilih strategi untuk dilaksanakan, pada tahap ini adalah proses merancang dan

---

<sup>14</sup> Freddy Rangkuti, *teknik membedah kasus bisnis analisis SWOT*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama)

<sup>15</sup> Fred R David, *manajemen strategi konsep*, (Jakarta: Prenhallindo, 2002), hal, 5.

menyekeksi berbagai strategi yang akhirnya meuntun pada pencapaian misi dan tujuan organisasi.

2. Implementasi strategi juga disebut sebagai tindakan dalam strategi, karena implementasi berarti memobilisasi untuk mengubah strategi yang dirumuskan menjadi suatu tindakan. Kegiatan yang termasuk dalam implementasi strategi adalah pengembangan budaya dalam mendukung strategi, menciptakan struktur yang efektif mengubah arah, arah menyiapkan anggaran, mengembangkan dan memanfaatkan system informasi yang masuk.
3. Evaluasi strategi adalah proses dimana manager membandingkan antara hasil-hasil yang diperoleh dengan tingkat pencapaian tujuan.

### **2.1.2 Pengertian Peningkatan**

Menurut Adi D K dalam kamus bahasanya istilah peningkatan berasal dari kata tingkat yang berarti berlapis-lapis dari sesuatu yang tersusun sedemikian rupa, sehingga membentuk suatu susunan yang ideal, sedangkan peningkatan adalah kemajuan dari seseorang dari tidak tahu menjadi tahu, dari tidak bisa menjadi bisa. Peningkatan adalah proses, cara, perbuatan untuk menaikkan sesuatu atau usaha kegiatan untuk memajukan sesuatu ke suatu arah yang lebih baik lagi dari pada sebelumnya.<sup>16</sup> Menurut Moeliono (2005) peningkatan adalah sebuah cara atau usaha yang dilakukan untuk mendapatkan keterampilan atau kemampuan menjadi lebih baik.<sup>17</sup> Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat diartikan penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya. Menurut kamus besar bahasa Indonesia (2002:1198) peningkatan adalah menaikkan, mempertinggi, memperhebat. Peningkatan adalah suatu proses untuk merubah ke arah yang lebih baik.

---

<sup>16</sup> Adi, D K. (2001). *Kamus Praktis Bahasa Indonesia*. Surabaya: Fajar Mulya

<sup>17</sup> Anton Moeliono, 2005. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, hal. 795

### 2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan istilah yang biasa digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap standar atau persyaratannya. Dalam kamus bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau mutu. Menurut Sunyoto (2012) kualitas adalah ukuran untuk menilai bahwa barang atau jasa memiliki kualitas jika berfungsi atau memiliki nilai guna yang diinginkan. Menurut Kotler (2005) kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kamsiar (2017:47) kualitas pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Menurut aria dan atik (2018:16) kualitas pelayanan adalah elemen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan yang prima.

Dari pendapat para ahli di atas tentang kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dicapai melalui kemampuan suatu organisasi untuk memaksimalkan apa yang menjadi tujuan organisasi tersebut.

### 2.1.4 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia para pelayanan harus memahami dengan baik bahwa pelayanan harus dilakukan dengan baik agar apa dibutuhkan dapat memutuskan.<sup>18</sup> Menurut Kamus besar bahasa indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu:

---

<sup>18</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Referensi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010),hal.3.

perihal cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan.<sup>19</sup> Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.<sup>20</sup>

Menurut ratminto (2005) pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan jenis pelayanan, baik barang publik maupun jasa publik, yang ditanggung dan dilaksanakan oleh seluruh lembaga pemerintah pusat, daerah, dan di bawah BUMN atau BUMD dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dari masyarakat dan untuk menaati peraturan yang berlaku.<sup>21</sup> Menurut kotler (2002) pelayanan adalah sebagai setiap tindakan atau aktifitas yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.<sup>22</sup>

Dari pendapat para ahli diatas tentang pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah sebagai kumpulan atau kegiatan sekelompok orang atau instansi, organisasi proses pemberian bantuan atau usaha untuk memenuhi kepentingan atau keperluan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

#### **2.1.4.1 Standar pelayanan publik**

Standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, dan

---

<sup>19</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hal,12233.

<sup>20</sup> Daryanto & Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan*, (Yogyakarta: Gava Media 2014), hal,135.

<sup>21</sup> Atik, dan Ratminto. 2005 *manajemen pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta:pustaka pelajar

<sup>22</sup> Kotler, P. (2002). *Manajemen, edisi millennium*. (2002). Jakarta:PT.Prehalindo

sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat, dan dimana setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi standar pelayanan yaitu:

- 1.) Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- 2.) Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.
- 3.) Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara yang pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan.
- 4.) Jangka waktu penyelesaian yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan.
- 5.) Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dan besarnya ditetapkan dari kesepakatan penyelenggara dan masyarakat.
- 6.) Produk layanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- 7.) Fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 8.) Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

#### **2.1.4.2 Jenis Pelayanan Publik**

Menurut kementerian pendayagunaan aparatur Negara No 58 tahun 2002, pelayanan dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis pelayanan yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan produk pelayanan yang dihasilkan. Jenis-jenis pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan Administratif merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan seperti pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, seperti sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi keterangan dan lainnya. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, surat keterangan, pembuatan KTP, ijazah, akte dan lainnya.

2. Pelayanan Barang merupakan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan pengolahan bahan berwujud fisik termasuk pendistribusian dan penyampaian kepada konsumen langsung dalam suatu system. Misalnya jenis pelayanan listrik dan pelayanan air bersih.
3. Pelayanan Jasa merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan kepada penerima berupa sarana dan prasarana serta pendukungnya. Produk jasa memberi keuntungan bagi penerimanya secara langsung dan terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya jenis pelayanan kesehatan, pelayanan pos, pelayanan pemadam kebakaran.

### **2.1.5 Pengertian Ketentraman Dan Ketertiban**

Ketentraman dan ketertiban adalah suatu keadaan dinamis yang memungkinkan pemerintah dan rakyat dapat melakukan kegiatan dengan aman, teratur, tertib dan teratur. Menurut W.J.S Poerwadarminta (2001:37), tertib adalah aturan, peraturan yang baik, misalnya tertib acara aturan dalam sidang (rapat dan sebagainya), acara program, tertib hukum yaitu aturan yang bertalian. Ketertiban artinya aturan, peraturan, kesopanan, perilaku yang baik dalam pergaulan, serta teratur baik. Berdasarkan pengertian di atas terdapat keterkaitan yang erat dimana dengan adanya rasa aman, masyarakat yang tertib hukum dengan segala peraturan yang berlaku dan begitu pula sebaliknya dengan adanya sikap tertib terhadap sesuatu dimana saling menghormati peraturan yang ada, saling mengerti posisi masing-masing, maka masyarakat dapat merasa bahwa didalam kondisi yang dihadapi masyarakat dapat merasa aman secara jasmani psikis.

Menurut Ermaya Suradinata (2002:82), mendefinisikan bahwa ketertiban adalah suatu keadaan agar pemerintah dan rakyat dapat melakukan kegiatan secara aman, tertib dan teratur. Ketentraman dan ketertiban ini dapat terganggu oleh berbagai sebab dan keadaan, diantaranya oleh pelanggaran hukum yang berlaku, yang menyebabkan terganggunya ketentraman dan ketertiban masyarakat, bencana alam maupun bencana yang ditimbulkan oleh manusia atau organisasi lainnya, dan faktor dari bidang ekonomi dan keuangan.

Lingkungan yang damai dan tertib merupakan keinginan setiap masyarakat karena hal ini termasuk salah satu faktor yang sangat mendukung pengaruhnya pada kehidupan manusia. Lingkungan dimana mereka tinggal turut memberi warna pada segala dimensi dan aktivitas kehidupan, baik kepribadian, gaya hidup, pola pikir, tak terkecuali perilaku. Keamanan dan ketertiban merupakan kondisi yang sangat dibutuhkan dalam mendukung terlaksananya ketentraman dan ketertiban umum serta segala aktivitas masyarakat. Kondisi ketentraman dan ketertiban umum merupakan kondisi yang menjadi harapan utama seluruh masyarakat sehingga meningkatnya ketenangan dan ketentraman masyarakat serta semangat motivasi berkerja bisa terwujud. Tidak ada rasa takut karena kemungkinan adanya gangguan. Ketentraman dan ketertiban umum menjadi tanggung jawab seluruh masyarakat dan pemerintah, termasuk polisi sebagai aparat penegak hukum.<sup>23</sup>

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti menyajikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. Adapun yang telah melakukan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut :

*Pertama*, Anita Asriani dalam skripsinya yang berjudul “Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare” penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bertujuan untuk mengetahui Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Ujung Kota Parere serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang terjadi di kantor Kecamatan Ujung Kota Parere dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pengumpulan data yang digunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yaitu dari pegawai kantor dan masyarakat di Kecamatan Ujung Parere. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan di

---

<sup>23</sup> Mantiri, J., & siwi, C.M, “community participation in public peace and order in imadi village, east dumoga subdistrict, bolangg mongondow regency”,(2020)

kantor kecamatan ujung parere dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, kantor kecamatan ujungkota parere berusaha memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri atas dimensi *tangible* (bentuk fisik), dimensi *reability* (kehandalan), dimensi *responsiviness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *emphaty* (empati). Sedangkan faktor penghambatnya adalah tidak mempunyai android maka dari itu diharapkan pegawai rajin turun untuk bersosialisasi mengenai pelayanan di kantor kecamatan dan tidak hadirnya pejabat yang bersangkutan. Adapun faktor pendukungnya adalah prasarana yang lengkap, pegawai kantor yang ramah dan etos kerja pegawai sangat baik.<sup>24</sup>

*Kedua*, Gherdha Ninda Mutiafera dalam skripsinya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul” penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bandul. Informan kunci penelitian yaitu kepala bagian pelayanan umu di Kantor Kecamatan Sedayu Bantul. Informan pendukung terdiri dari petugas pelayanan dan masyarakat Kecamatan Sedayu. Pengumpulan data menggunakan teknik ebservasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisa data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyaaajian data, penarikan kesimpulan. Kebahasaan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut: kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul dimensi *tangibel* (berwujud) Kecamatan Sedayu belum melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan tempat, Kemudahan Pelayanan, Kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan pengguna alat bantu. Dimensi *reability* (kehandalan) kecamatan sedayu masih kurang mengenai standar pelayanan yang belum jelas, kemampuan petugas yang masih kurang, serta belum ada keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Dimensi *assurance* (jaminan) kecamatan sedayu belum memiliki jaminan ketetapan waktu bagi pengguna layanan dan masih adanya biaya untuk birikrasi dalam layanan. Dimensi *empathy*

---

<sup>24</sup> Anita Asriani,” *Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Kantor Parere*”,(2022:Parere)



(empati) petugas kantor kecamatan melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, namun petugas masih mendahulukan kepentingan pribadinya dari pada kepentingan pengguna layanan. Serta faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu prasarana yang belum memadai, kurangnya petugas pelayanan, dan minimnya alat bantu. Sedangkan faktor eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang belum maksimal.<sup>25</sup>

*Ketiga*, Misida Nova Sari Dewi Br. Marpaung dalam skripsinya berjudul “Analisis Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum” penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pelayanan publik dalam penyelenggaraan penertiban umum studi pada satuan polisi pamong praja daerah kabupaten deli serdang. Dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam penyelenggaraan ketertiban umum dari sisi ketepatan waktu, segi fasilitas waktu, segi kemudahan mendapatkan pelayanan, keramahan, kenyamanan, secara keseluruhan berjalan cukup baik, walaupun memiliki kendala-kendala dilapangan namun masih mampu diatasi oleh pihak dinas satuan polisi pamong praja kabupaten deli serdang. Upaya dan hambatan dalam pelayanan publik dalam penyelenggaraan penertiban umum di pada satuan polisi pamong praja daerah kabupaten deli serdang. Dari sisi upaya, pihak dinas satpol PP melakukan bimbingan dalam ketertiban serta menerima aspirasi masyarakat dan menjelaskannya, memberikan penyuluhan masyarakat. Dari sisi hambatan, yang diperoleh satpol PP adalah belum memadainya jumlah personil aparat satpol PP. Belum tersedianya gedung kantor dan fasilitas gedung, sumber daya ,manusia aparat personil satpol PP yang belum ideal, minimnya peraturan-peraturan sebagai hukum payung.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Gerdha Ninda Mutiafera, “*Kualitas Pelayanan Publik do Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul*”, (2017:Yogyakarta)

<sup>26</sup> Misida Nova Sari Dewi Br. Marpaung, “*Analisis Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum (Studi di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang)*”, Medan:2020.

**Keempat**, Danu Ridho Wiyudha dalam skripsinya berjudul “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan (Dalam Prespektif UU No. 25 Tahun 2009)” Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini membahas tentang Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Amplas dan kendala apa saja yang mempengaruhi Strategi Peningkatan Pelayanan Publik serta apakah Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Amplas sudah mengimplementasikan UU No. 25 tahun 2009. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif yang diawali dengan proses reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan studi kepustakaan, studi lapangan yaitu dengan melakukan pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Hasil penelitian diperoleh gambaran secara keseluruhan bahwa strategi peningkatan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Medan Amplas sudah maksimal dalam menjalankan Strategi Peningkatan Pelayanan Publik dan telah Mengimplementasikan UU No 25 Tahun 2009. Kendala yang mempengaruhi Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Medan Amplas adalah honor, kemampuan IT dan kondisi kerja.<sup>27</sup>

**Kelima**, Cici Permata Sari dalam skripsinya berjudul “evaluasi kinerja pelayanan publik bidang ketentraman dan ketertiban umum di kelurahan tegal sari mandala II kecamatan medan denai” Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kelurahan yaitu suatu organisasi pemerintah yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat yang merupakan ujung tombak keberhasilan pemerintah kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Evaluasi aparatur kelurahan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menempatkan sumber daya manusia (SDM) searah berdaya guna dan berhasil guna, sehingga diharapkan terciptanya suatu keadaan yang lebih baik. Dalam melaksanakan tugas untuk memberikan pelayanan kepada publik setiap aparatur

---

<sup>27</sup> Danu ridho wiyudha, “strategi peningkatan pelayanan publik di kantor kecamatan medan amplas kota medan (dalam prespektif UU No. 25 Tahun 2009)”, 2023.medan

harus memperhatikan nilai-nilai yang etis dalam mengambil keputusan demi kepentingan publik serta senantiasa berpedoman kepada nilai-nilai kejujuran, kearifan, tanggung jawab dan disiplin kerja. Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana kinerja aparatur kelurahan tegal sari mandala II kecamatan medan denai dalam meningkatkan pelayanan publik dalam bidang ketentraman dan ketertiban umum. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja aparatur kelurahan tegal sari mandala II dalam meningkatkan pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif yang mana pengumpulan data ini melalui wawancara dan observasi. Informan yang dijadikan sumber informasi ialah masyarakat, kepala kelurahan, kepala trantib dan staf pegawai kelurahan tegal sari mandala II. Hasil penelitian menjelaskan bahwa evaluasi kinerja trantib dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang optimal, dikarenakan tingkat kinerja kelurahan tegal sari mandala II belum optimal, hal ini terlihat kurangnya pelatihan pegawai dalam meningkatkan kinerja serta tidak melaksanakan tugas pokok sebagai aparatur kelurahan tegal sari mandala II kecamatan medan denai.<sup>28</sup>

---

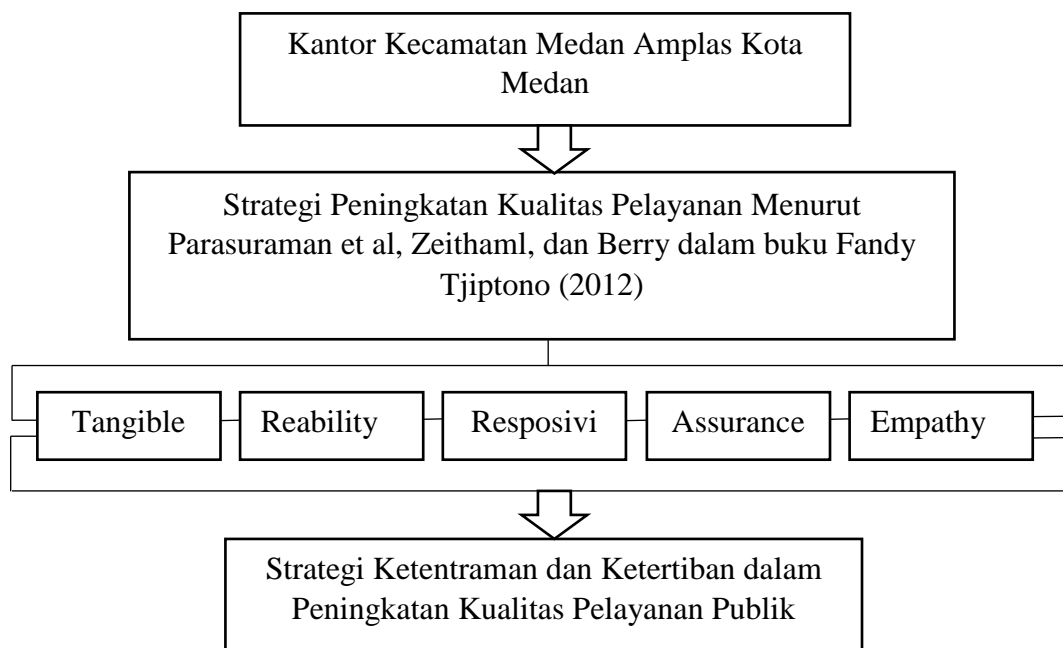
<sup>28</sup> Cici Permata Sari, “*Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Bidang Ketentraman Dan Ketertiban Umum Di Kelurahan Tegal Sari Mandala II Kecamatan Medan Denai*”

**Table 2.1 Penelitian Terdahulu**

PENELITIAN TERDAHULU	
PERSAMAAN	PERBEDAAN
<p>Kelima penelitian diatas menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif, menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara, &amp; dokumentasi, menggunakan teknik analisa data dengan melakukan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan ada juga yang menggunakan teknik triangulasi. Semua penelitian berfokus pada pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah, dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas atau strategi peningkatan pelayanan publik.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan obyek penelitian yang berbeda, fokus penelitian yang berbeda, tujuan yang berbeda, hasil yang berbeda dan dimensi kualitas pelayanan yang berbeda.</p>
KESIMPULAN	
<p>Berdasarkan persamaan dan perbedaan dari hasil penelitian terdahulu di atas, kelima penelitian ini memberikan wawasan mendalam tentang strategi, kualitas, dan analisis pelayanan publik di berbagai daerah pemerintahan lokal di Indonesia. Secara umum, semua penelitian berfokus pada pelayanan publik dan menggunakan pendekatan yang serupa, masing-masing dari penelitian di atas memiliki fokus objek yang berbeda, tujuan yang berbeda, dan hasil yang mengidentifikasi berbagai masalah dan solusi sesuai dengan masalah dan lokasi penelitian.</p>	

### 2.3 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2018:60) mengatakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting.<sup>29</sup> Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara toritis pertautan antar variable yang akan diteliti. Maka kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1 kerangka Berpikir**

Dalam buku Fandy Tjiptono (2012), teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parsuraman et al merupakan salah satu teori yang terkenal dan banyak di pakai untuk manajemen kualitas pelayanan. Teori ini dikenal dengan dengan Model Servqual (Service Quality). Model Servqual didasarkan dalam konsep bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama sesuai urutan tingkat kepentingannya yang di rumuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, Dan Berry. Kelima dimensi tersebut adalah:

<sup>29</sup> Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

1. Dimensi tangible (bentuk fisik) berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi.
2. Dimensi reability (kehandalan) mencerminkan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan. Hal ini menggambarkan bahwa sebuah perusahaan harus mampu memberikan layanan secara konsisten dan tepat waktu.
3. Dimensi responsiveness (daya tanggap) mencerminkan kemauan dan kemampuan pegawai dalam membantu penerima layanan dan memberikan layanan dengan cepat. Hal ini menggambarkan kesiapan pegawai dalam menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan pelanggan.
4. Dimensi assurance (jaminan) berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan pegawai untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan. Hal ini menggambarkan kompetensi, sopan santun, kredibilitas, dan keamanan yang dimiliki seorang pemberi layanan yang akan dirasakan oleh penerima layanan.
5. Dimensi empathy (empati) berkaitan dengan perhatian dan kepedulian individu yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini menggambarkan tentang pemahaman kebutuhan pelanggan, perhatian pribadi, dan perhatian untuk kesejahteraan pelanggan.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Fandi Tjiptono, manajemen pemasaran, (Yogyakarta: andi Offset,2000),h.70.