

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Tentang Pelayanan**

##### **2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Menurut Gronroos (Ratminto dan Atik,2015: 2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata ( tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

### 2.1.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan (Batinggi & Ahmad 2014:30), yaitu:

a. Pelayanan Pemerintah

Adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian.

b. Pelayanan Pembangunan

Adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan, pelabuhan, dan lain sebagainya.

c. Pelayanan Utilitas

Adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas masyarakat, seperti penyediaan listrik air, telepon dan transportasi massal.

d. Pelayanan Sandang, Pangan dan Papan

Merupakan pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas testil, dan perumahan murah.

e. Pelayanan Kemasyarakatan

Merupakan jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan sebagainya.

Sedangkan bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya dikemukakan oleh Moenir (2015: 19) sebagai berikut:

a. Pelayanan dengan lisan

Yaitu pelayanan yang dilakukan oleh petugas dalam hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang lain

tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Pelayanan dengan tulisan,

layanan ini terdiri atas dua golongan, yaitu:

1. Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditijukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan instansi atau lembaga.
2. Layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, dan pemberitahuan.

### **2.1.3 Unsur-Unsur Pelayanan**

Bharata (2014) mengatakan terdapat empat unsur-unsur penting dalam proses pelayanan public (<http://www.kajianpustaka.com>) antara lain:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa pelayanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services)
2. Penerima pelayanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis pelayanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati.

### **2.1.4 Asas-asas Pelayanan**

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka di keluarkannya undang-undang mengenai pelayanan publik.

Adapun azas-azas pelayanan publik yang tercantum dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu

1. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
2. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas.
6. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan, yaitu setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi pelayanan yang di inginkan.
9. Akuntabilitas, yaitu penyelenggaraan pelayanan harus dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga terciptanya keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau.

### **2.1.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan**

Pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 (Ratminto dan Atik 2015: 22) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### **2.1.6 Standar Pelayanan**

Tujuan dari standar pelayanan didasarkan pada peraturan aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 15 tahun 2014. Adapun tujuan pedoman standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selera dengan kemampuan penyelenggaraan sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan oleh unit pelayanan publik harus di publikasikan kepada masyarakat, baik melalui media cetak maupun media elektronik sehingga semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan mempunyai gambaran jelas mengenai bagaimana keadaan pelayanan di tempat tersebut, tentang mekanisme, prosedur, waktu pelayanan, biaya, dan berbagai hal lain yang disediakan oleh unit pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, adalah 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, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

### **2.1.7 Faktor Pendukung Pelayanan**

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Pendapat Moenir (2014: 88- faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

#### 2. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peranan aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan

#### 3. Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

#### 4. Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

#### 5. Faktor Ketrampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

#### 6. Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

### **2.1.8 Faktor Penghambat Pelayanan**

Adapun faktor penghambat pelayanan publik dalam administrasi kepada masyarakat menurut para ahli. Dan berikut menurut Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005:24), mengatakan bahwa

terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut:

1. Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
3. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Menurut Moenir (2014:40) menyatakan bahwa tidak adanya layanan yang memadai antara lain seperti berikut ini :

1. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.

## **2.2 Tinjauan Kualitas Pelayanan**

### **2.2.1 pengetahuan kualitas pelayanan**

Nasution dalam Rusydi (2017:39) “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Kualitas pelayanan dalam pengertian tersebut menjelaskan bahwa yang dijunjung tinggi oleh konsumen dinilai dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada

konsumenya, karena dengan pelayanan tersebut seorang konsumen dapat menilai dan memberikan sebuah kepuasan untuk tetap bertahan atau mencari yang lebih baik lagi”.

Parasuraman dalam Sudarso (2016:57) kualitas pelayanan merupakan penilaian atas sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Defenisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama yaitu:

- a. Kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibandingkan dengan kualitas barang;
- b. Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan;
- c. Evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan.

### **2.2.2 dimensi kualitas pelayanan**

Menurut Lupiyoadi (2014:217) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Masing masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas Indikator :
  1. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.
  2. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
  3. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
  1. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
  2. Memiliki Standar pelayanan yang jelas.
  3. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.
- c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

1. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
  2. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
  3. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai
- c. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
1. Pegawai memberikan Jaminan Tepat waktu dalam pelayanan.
  2. Pegawai memberikan Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.
- d. Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator :
1. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
  2. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
  3. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membedakan).

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Tangible* (Berwujud), *Reliabitiy* (Kehandalan), *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

## 2.3 Tinjauan Tentang Administrasi

### 2.3.1 Pengertian Administrasi

Administrasi merupakan salah satu kegiatan inti dalam sebuah perusahaan. Pada bidang pekerjaan administrasi ini, pegawai menangani data-data perusahaan untuk diolah menjadi informasi yang berguna bagi perusahaan. Administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sama sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Menurut Warsidi (dalam Laksmi dkk, 2008:26) administrasi adalah rangkaian kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, mengadakan, menyampaikan, dan menyimpan bahan-bahan informasi yang diperlukan dalam rangka mencapai tujuan organisasi

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan sebuah kegiatan mencatat, menyusun, mengelola, menghimpun data dan informasi yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan.

### **2.3.2 Fungsi Administrasi**

Menurut Quible (dalam Haryadi, 2009), ada lima fungsi pendukung administrasi dalam perkantoran, yaitu :

1. Fungsi rutin  
fungsi rutin adalah fungsi administrasi perkantoran yang membutuhkan pemikiran minimal mencakup pengarsipan dan penggandaan. Biasanya, fungsi ini dilaksanakan oleh staf administrasi yang bertanggung jawab atas kegiatan administrasi sehari-hari
2. Fungsi teknis  
fungsi teknik adalah fungsi administrasi yang membutuhkan pendapat, keputusan, dan keterampilan perkantoran yang memadai, seperti bisa menggunakan beberapa program aplikasi komputer. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh staf administrasi yang tergabung dalam departemen teknologi informasi.
3. Fungsi analisis  
fungsi analisis adalah fungsi yang membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif, disertai kemampuan untuk mengambil keputusan, seperti membuat dan menganalisis laporan dan membuat keputusan pembelian. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh seorang manajer yang akan dibuat oleh atasannya
4. Fungsi interpersonal  
fungsi interpersonal adalah fungsi yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan, serta keterampilan yang berhubungan dengan orang lain, seperti mengkoordinasikan tim proyek. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh staf administrasi sebagai jenjang karier sebelum naik menjadi manajer pada suatu organisasi.

#### 5. Fungsi manajerial

fungsi manajerial adalah fungsi yang membutuhkan perencanaan, pengorganisasian, pengukuran, dan pemotivasian, seperti pembuatan anggaran dan pengevaluasian karyawan. Biasanya, fungsi ini dilakukan oleh staf setingkat manajer yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan sistem dan prosedur administrasi

### 2.3.3 Ruang Lingkup Kegiatan Administrasi

Pelaksanaan pekerjaan administrasi di setiap organisasi berbeda dengan organisasi lain. Pada umumnya luas sempitnya ruang lingkup pekerjaan administrasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain luas sempitnya ruang lingkup tugas pokok organisasi bersangkutan dan sifat atau jenis usaha suatu organisasi. Organisasi yang besar dan luang jangkauan memerlukan lebih banyak informasi yang harus ditangani dari pada organisasi yang sempit lingkup usahanya.

Ruang lingkup kegiatan administrasi menurut The Liang Gie (2014:16) terbagi menjadi lima kegiatan, diantaranya:

#### 1. Mengumpulkan atau menghimpun

Mengumpulkan atau menghimpun adalah kegiatan-kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan.

#### 2. Mencatat

Mencatat adalah kegiatan membutuhkan dengan berbagai peralatan tulis mengenai keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga berwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan.

#### 3. Mengolah

Mengolah adalah bermacam-macam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna

#### .4. Menggandakan

Menggandakan adalah kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.

5. Mengirim

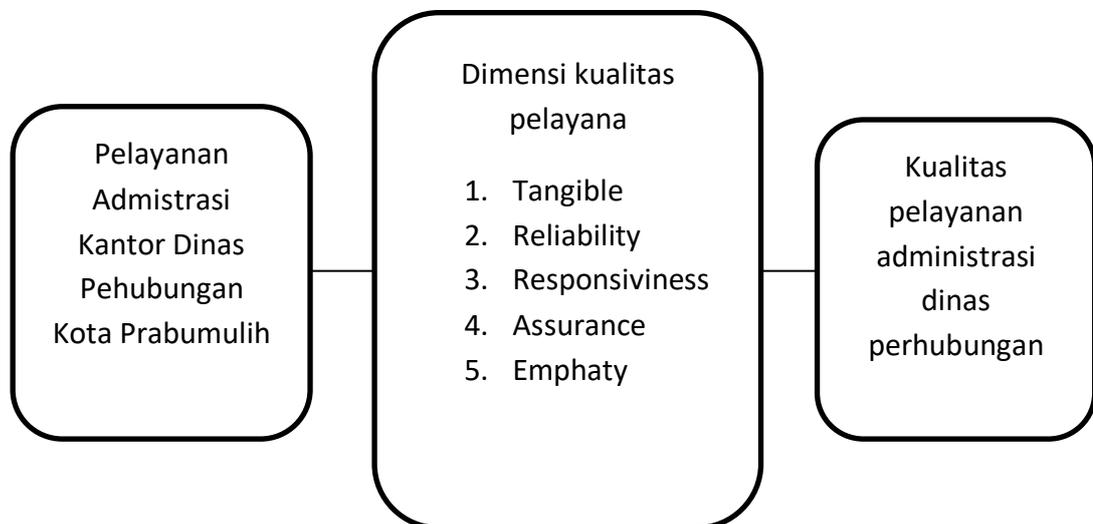
Mengirim adalah kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain.

6. Menyimpan

Menyimpan adalah kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat pada tempat tertentu yang aman

### 2.3.4 kerangka pikir

kantor dinas perhubungan merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memiliki peran penting dalam masyarakat. Salah satu tugas dari dinas perhubungan adalah memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat



Gambar 2.3.4 skema kerangka pikir

### 2.3.5 Pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 bagaimana kualitas pelayanan administrasi dilihat dari dimensi tangible ?

- 2 bagaimana kualitas pelayanan administrasi dilihat dari dimensi reliability ?
- 3 bagaimana kualitas pelayanan administrasi dilihat dari dimensi responsiveness ?
- 4 bagaimana kualitas pelayanan administrasi dilihat dari dimensi assurance ?
- 5 bagaimana kualitas pelayanan administrasi dilihat dari dimensi emphaty ?