

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan pemaparan masalah yang telah dikaji pada latar belakang yang dikemukakan oleh penulis, serta tentang beberapa teori dan konsep yang ada digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan sebagai bentuk pelayanan kependudukan di Desa Landungsari Kabupaten Malang.

Untuk memperkaya pengetahuan dan gagasan dari penelitian ini diperoleh dari *literature review* seperti jurnal dan buku-buku. Dari penelitian terdahulu peneliti tidak menggunakan dengan judul yang sama pada penelitian tersebut. Akan tetapi membandingkan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama, dengan judul “Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Bebas *Good Governance* Di Kecamatan Sukolilo Surabaya)”. Diteliti oleh Arif Cahyadi, Jurnal Penelitian Administrasi Publik: Vol 3 No 2, penelitian ini bertujuan untuk menentukan dan menganalisis nilai penerapan tata Kelola yang baik, serta mengetahui dan menganalisis nilai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukolilo, Surabaya. (Cahyadi, 2021)

Penelitian kedua, dengan judul “Pelaksanaan Tertib Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Nambo Kecamatan Nambo Kota Kendari” yang dilakukan oleh (Suryani, Elwan, Iwan, & Usman, 2025) Jurnal Publikuho: Vol 8 No 3. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisa terhadap pelaksanaan tertib administrasi dalam meningkatkan kualitas pada pelayanan publik di kantor Kelurahan Nambo, Kecamatan Nambo, Kota Kendari. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. (Suryani, Elwan, Iwan, & Usman, 2025)

Penelitian ketiga dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Program KIOS e-PAKLADI di Desa Parerejo Kecamatan purwodadi Kabupaten Pasuruan Jawa Timur”. Diteliti oleh Aminullah, (2023). Jurnal Publikuho Vol 16 No 3. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik dengan adanya program e-Pak Ladi di Desa Parerejo dan apa-apa saja faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan publik dari Zeithaml. (Aminullah & Riani, 2023)

Penelitian keempat dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang”. yang diteliti oleh Arrahman Syafebri dan Aji Pangestu (2025) Jurnal Publisitas: Vol 12 No 1, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat, Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan mencakup elemen tangible, reliability, responsevitas, assurance, dan empathy. (Syafebri & Pangestu, 2025)

Penelitian kelima dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Desa Bulu”. Annisa Saputri, Lukman, dan Andi Uceng (2024), Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan, Vol. 11 No 1. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan publik berbasis digital dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Bulu. (Saputri, Lukman, & Uceng, 2024)

Penelitian Keenam dengan judul “Kualitas Pelayanan Aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan terintegrasi) Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Diteliti oleh M. Fakhrizal Anshari, Irza Setiawan, dan Selamat Riadi (2025). Jurnal Pelayanan Publik Vol 2 No. 2. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan

aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan terintegrasi) pada mall pelayanan publik dan faktor yang mempengaruhi penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. (Anshari, Setiawan, & Riadi, 2025)

Penelitian Ketujuh “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Cigembor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis” diteliti oleh Shinta Puspa Rahayu (2024), *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* Vol. 11 No. 3 Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sigembor. Metode yang digunakan analisis Deskriptif dengan pendekatan penelitian Kualitatif. (Rahayu, 2024)

Penelitian kedelapan dengan judul “Pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Administrasi Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat Jebres Kota Surakarta”. Diteliti oleh Intan Devitasari, Patni ninghardjanti, dan Winarno. *Jikap: Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* Vol. 7, No. 6. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beberapa dimensi sebagai berikut: (1) tangible, (2) responsiveness, (3) reliability, (4) assurance, (5) empathy. (Devitasari, Ninghardjanti, & Winarno, 2024)

Penelitian Kesembilan dengan judul “Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”. Diteliti oleh Ashari dan Sulfikar Sallu (2023). *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika komputer* Vol. 7 No. 1. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menghasilkan konsep layanan publik berbasis digital pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan Kualitatif dengan memberikan gambaran seluruh permasalahan tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (Ashari & Sallu, 2023)

Penelitian kesepuluh dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya” diteliti oleh Putri Liana Lutfia, dan Endang Indartuti (2022), *Jurnal of Office Administration: Education and*

Practice Vol. 2 Nomor 3, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Menyusun ringkasan data tentang kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan menerapkan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. (Luthfia & Indartuti, 2022)

B. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik di pemerintahan merupakan aktifitas yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat atau warga negara yang memberikan nilai dalam suatu instansi tertentu dan memberikan standar kepuasan dalam pelayanan terhadap masyarakat, meskipun hasilnya belum atau tidak dapat terlihat secara fisik. Pelayanan publik mencakup semua aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat agar terpenuhi semua kebutuhan sesuai dengan predur yang telah disepakati. Pelayanan publik harus membentuk suatu sistem yang berkualitas dengan tujuan untuk memenuhi unsur kepentingan masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya adalah pemberian pelayanan kepada warga negara atau masyarakat secara profesional dan bertanggung jawab baik pelayanan berupa barang, jasa atau pelayanan administratif sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat. (Dwiyanto, 2017)

Pelayanan publik merupakan layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik yang inovatif, baik, efektif dan efisien dapat membangun kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Daraba, 2023). Seluruh aktifitas pelayanan publik yang pemerintah baik pemerintah provinsi, pemerintah daerah maupun pemerintah Desa, harus memberikan pelayanan yang baik sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai bentuk dari pelaksanaan

dan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan negara Indonesia. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, perangkat pemerintahan bertanggung jawab atas implementasi pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan suatu tujuan yaitu agar tercapainya kesejahteraan masyarakat. Masyarakat sebagai warga negara berhak untuk mendapatkan dan merasakan pelayanan yang terbaik dan berkualitas dari pemerintah baik pemerintah provinsi, pemerintah daerah maupun pemerintah Desa karena masyarakat telah melaksanakan kewajibannya dan berkontribusi pada negara dengan melaksanakan pembayaran pajak maupun berbagai pungutan lainnya untuk negara. Menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan peraturan oleh pemerintah sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan publik.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas dan baik apabila memberikan kepuasan dan telah memenuhi harapan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan, sudah menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah sebagai pelaksana dan penyedia pelayanan publik secara profesional, optimal dan akuntabel. Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan pelayanan publik adalah aktifitas atau rangkaian aktifitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan terhadap masyarakat yang disesuaikan dengan perundang-undangan bagi seluruh warga negara atau masyarakat terhadap barang, jasa, dan pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik. (Hasanah, 2024)

C. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Cristopher Pollit & Geert Bouckaert kualitas pelayanan diartikan sebagai *“the gap between customers expectations of service and their perception of the service experience”* yang memiliki pengertian, kualitas pelayanan publik diukur dari perbedaan antara ekspektasi atau harapan

masyarakat atas sebuah pelayanan dari pelaksana pelayanan dalam hal ini pemerintah dengan realitas pelayanan yang didapatkan pada saat masyarakat melakukan proses pemenuhan kebutuhan baik kebutuhan administrasi kependudukan maupun administrasi pencatatan sipil. Harapan dan ekspektasi ini berkaitan dengan pelayanan publik seperti apa yang seharusnya diterima dan dirasakan oleh masyarakat yang bersumber dari pengalaman masa lampau, kebutuhan pribadi, informasi yang diperoleh sebelumnya, atau komunikasi yang terjalin dilingkungan masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut, kesimpulan yang diambil adalah bahwa pelayanan publik adalah perbandingan antara ekspektasi yang diinginkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan dengan kinerja yang diperoleh dari pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik. (Ardina, 2024)

Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui indikator sebagai pengukur dari kualitas pelayanan tersebut: (Aulia & Hafasnuddin, 2021)

1. Aksesibilitas, akan diukur menggunakan indikator sebagai berikut: (a) Fasilitas yang menarik, (b) Peralatan yang canggih, (c) Penampilan yang menarik dan rapi, (d) Pamflet yang jelas dan memberikan informasi yang lengkap
2. Reliabilitas, indikator yang digunakan dalam pengukuran reliabilitas ialah sebagai berikut: (a) Menepati seluruh janji layanan, (b) Penanganan layanan yang segera, (c) Layanan yang bersungguh - sungguh, (d) Dapat diandalkan, (e) Catatan transaksi yang disimpan secara akurat.
3. Responsivitas, pengukuran indikator yang digunakan pada daya tanggap sebagai berikut: (a) Memberikan layanan yang cepat, (b) Kesiediaan untuk membantu keluhan pelanggan, (c) Memberikan informasi yang tepat, (d) Kesiediaan menanggapi permintaan pelanggan di saat sibuk.

Kualitas pelayanan publik dapat menjadi fundamental dan menjadi faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan publik yang diterima. Indikator keandalan menunjukkan konsistensi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan yang dijanjikan, sementara ketanggapan menunjukan kemampuan petugas pelayanan publik dalam merespon kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. (Nur'adin & Usman, 2024).

Berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia, yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang perubahan atas administrasi kependudukan, dikatakan bahwa pelaksana pelayanan administrasi kependudukan ditingkat Kabupaten/kota memiliki wewenang yang sama dengan ditingkat Desa yaitu wajib memberikan pelayanan yang sama dan profesional (Ashari & Sulfikar, 2023).

Layanan umum yang dilakukan secara individu, tidak terlepas dari tiga prinsip dasar layanan yaitu sebagai berikut (Sabar, Ronaza, & Putri, 2021):

1. Layanan berbentuk perbuatan, umumnya dilaksanakan oleh petugas pelayanan masyarakat atau *customer service*.
2. Layanan dengan lisan, layanan ini dilaksanakan oleh petugas hubungan masyarakat (Humas) dalam satu unit pelayanan.
3. Layanan melalui tulisan, layanan ini dapat berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya dan juga dapat berupa surat permohonan, laporan keluhan dan pemberitahuan.

D. Asas – Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik memuat tentang prinsip dasar yang menjadi acuan dan pedoman dalam pengelolaan dan penilaian kinerja bagi setiap lembaga atau instansi pelaksana pelayanan publik. Asas-asas ini dapat diklasifikasikan sebagai prinsip umum dalam pelayanan administrasi publik, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik dan bersifat adaptif terhadap berbagai macam jenis pelayanan publik yang diselenggarakan secara langsung oleh pemerintah sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas dan

tanggungjawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat luas dan atau sebagai bentuk kepatuhan instansi pemerintah terhadap perintah perundang-undangan. Prinsip atau asas-asas ini harus bersifat adaptif karena harus dapat berfungsi sebagai pedoman dalam setiap aktifitas administrasi negara yang berhadapan langsung dengan masyarakat umum, baik dibidang administratif, penyediaan jasa, pengadaan barang, ataupun kombinasi dari sejumlah pelayanan tersebut. (Mahmudi, 2010)

1. Transparansi

Pelaksanaan pelayanan publik dapat dan harus dilaksanakan secara terbuka, mudah dan dapat diakses oleh seluruh komponen masyarakat yang membutuhkan dan disediakan atau ditampilkan dengan cara yang mudah dipahami dan memadai. Hal tersebut berkaitan dengan dapat dipercayanya penyedia atau penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah. Tentunya pelaksanaan pelayanan publik harus sesuai dengan prosedur dan tata cara pelayanan publik yang sudah ditetapkan. Terkait dengan tata cara persyaratan pelayanan yang harus disiapkan oleh masyarakat dan informasi umum terkait satuan petugas yang bertanggung jawab, durasi waktu pengerjaan layanan publik, rincian biaya yang ditimbulkan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan publik, wajib diinformasikan secara terbuka oleh pemerintah agar informasi tersebut tidak menimbulkan permasalahan administrasi yang berkepanjangan di lingkungan masyarakat.

2. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, terkait dengan produk, proses, dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat mengingat pemerintah mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan menunjukkan etika dalam

menerima tanggung jawab atas keputusan dan konsekuensi yang terjadi dalam melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat agar terpenuhinya janji pelayanan publik yang telah diberikan dan harus dapat dipertanggung jawabkan.

3. Kondisional

Pelaksanaan pelayanan publik harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi dari penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pemerintah dan penerima pelayanan publik dalam hal masyarakat. Namun, tetap berdasar pada prinsip efektifitas dan efisiensi serta wajib menyesuaikan pada standar dan aturan yang berlaku dan disepakati bersama. Kecepatan pelayanan, kemudahan akses, keterjangkauan sarana dan pra-sarana pelayanan berhubungan erat dengan kondisi pemberi dan penerima pelayanan publik setempat yang masih tergantung pada kehidupan sosial dan ekonomi dari suatu daerah setempat.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Terkait dengan penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah, dalam memberikan pelayanan yang kredibel dan berkualitas harus selalu memperhatikan penerima layanan publik dalam hal ini masyarakat, dan harus berusaha aktif dalam membantu memecahkan dan menyelesaikan masalah masyarakat secara langsung dan dengan penuh tanggung jawab, sehingga peran serta masyarakat dalam memberikan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah bisa meningkat, dengan tetap memperhatikan kebutuhan, aspirasi, harapan dan ekspektasi masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas pada dasarnya lebih memperhatikan keterlibatan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam memahami setiap kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

5. Kesamaan hak

Tindakan diskriminatif dalam pelayanan publik harus dan wajib dihilangkan atau dihindari. Tindakan diskriminatif yang dimaksud adalah seperti membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi. Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik wajib menjunjung tinggi nilai persamaan dalam perlakuan sehingga tidak memunculkan kebiasaan diskriminatif dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini juga tentunya sebagai bentuk tanggung jawab terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengatur bahwa seluruh masyarakat dan setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik yang baik dan adil.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. menjelaskan siapa yang memegang kendali atas transaksi apakah penerima layanan atau penyelenggara layanan yang masing-masing memahami hak dan kewajibannya agar pelayanan publik dapat terselenggara dengan baik. Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh penyelenggara pelayanan publik maupun penerima pelayanan publik

E. Tujuan Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dan fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan

masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan Publik.
(Lestari & Santoso, 2022)

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik dan buruknya pelayanan publik.(Murni Gea et al., 2023)

Undang Undang No.25 tahun 2009 pasal 3 menyebutkan bahwa tujuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Mewujudkan hubungan dan batasan yang jelas dan tegas antara hak, tanggung jawab, kewenangan dan kewajiban pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Mewujudkan sebuah sistem pelaksanaan pelayanan publik yang didasari pada asas dan teori umum terkait pelayanan pada instansi pemerintahan yang baik.
- c. Terpenuhinya implementasi pelayanan publik yang disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menjadi dasar atas pelayanan publik.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum yang memastikan keamanan dan kenyamanan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dalam sistem pelaksanaan pelayanan publik.

Penekanan dalam peraturan perundang-undangan diatas adalah memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan menerapkan prinsip dasar pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, pemerintah dapat

memberikan dan bertanggung jawab atas konsekuensi hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan pada instansi pemerintahan tersebut. Prinsip dasar yang terpenting dalam mengimplementasikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah kompetensi sumber daya manusia dalam hal ini adalah pegawai pemerintahan yang memiliki pengetahuan dan intelektualitas yang tinggi serta diiringi dengan sikap dan perilaku yang baik. (Sinambela, 2011)

Menurut Lijan Poltak Sinambela, kualitas dapat memiliki banyak definisi yang berbeda-beda mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menunjukkan karakteristik langsung dari suatu tindakan nyata atau terlihat, seperti: kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan estetika, dan sebagainya. Adapun kualitas dalam definisi strategis dinyatakan bahwa segala sesuatu yang mampu mewujudkan keinginan dan atau kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik adalah hasil dari serangkaian proses kinerja pelayanan dalam sebuah instansi pelayanan publik. Kinerja pelayanan publik menjadi faktor yang cukup penting dalam implementasi pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam sebuah instansi pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang baik dan berkualitas menjadi tolak ukur bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan dan diimplementasikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan standar pelayanan publik. Hal ini juga menjadikan kualitas sumber daya manusia didalam sebuah instansi pelayanan publik harus memenuhi standar kebutuhan yang baik, profesional dan bertanggung jawab serta kompeten (Inderasari, Agustina, & Achsani, 2021).