

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pariwisata**

##### **2.1.1. Pengertian Pariwisata**

Pariwisata menurut Muljadi (2012:7) muncul didalam masyarakat diperkirakan pada saat abad ke 18, lebih tepatnya pada saat setelah terjadinya revolusi industri di Inggris, pengistilah tersebut awal mulanya dari adanya suatu kegiatan berwisata atau sebuah kegiatan berpindahnya kediaman secara sementara dari diluar kediaman sehari-harinya dengan adanya alasan tertentu selain kegiatan yang bisa menghasilkan upah. Pariwisata ini merupakan sebuah aktivitas pelayanan dimana aktivitas tersebut mampu menciptakan sebuah kenangan atau pengalaman perjalanan bagi wisatawannya. Kata pariwisata sendiri berasal dari dua suku kata yaitu pari dan wisata. Dimana pari adalah sebuah istilah yang berarti banyak, berputar-putar, berkali-kali dan wisata yang berarti sebuah perjalanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pariwisata merupakan kegiatan perjalanan atau berpergian yang dilakukan dengan berkeliling atau berkali-kali.

Pariwisata menurut Kodhyat (2013) adalah sebuah perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lainnya dan bersifat sementara, dimana kegiatan ini dilakukan dengan baik secara perorangan maupun kelompok, dan juga sebagai suatu upaya untuk mencari keserasian dan

juga kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial budaya, ilmu, dan juga alam. Sedangkan menurut Institut of Tourism in Britain dalam kutipan Sugiarto (2002:5) pariwisata merupakan sebuah kegiatan kunjungan yang dilakukan oleh seseorang dan bersifat sementara, juga dalam jangka waktu yang pendek ke tempat-tempat diluar tempat mereka tinggal dan tempat mereka kerja, serta kegiatan yang mereka lakukan di tempat tujuannya hanya untuk bersenangsenang dan menikmati kegiatan wisata tersebut.

Untuk definisi pariwisata sendiri memang tidak pernah sama persis diantara semua para ahli. Hanya saja pada dasarnya pariwisata merupakan sebuah perjalanan dengan tujuan untuk menghibur dan dilakukan diluar kegiatan sehari-hari yang dilaksanakan untuk memberikan keuntungan yang bersifat permanen maupun bersifat sementara. Tetapi jika dilihat dari segi konteks pariwisata ini sendiri bertujuan untuk menghibur dan juga mendidik bagi para wisatawan.

### **2.1.2. Jenis dan Macam Pariwisata**

Terdapat berbagai jenis dan macam pariwisata menurut Yoeti (2017:120) diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Menurut letak geografis; pariwisata lokal, pariwisata regional, kepariwisataan nasional, *regional internasional tourism*, *international tourism*.
2. Menurut alasan/tujuan perjalanan; *bussines tourism*, *vocational tourism*, *educational tourism*.

3. Menurut saat atau waktu berkunjung; *seasonal tourism, occasional tourism,*
4. Menurut objeknya; *cultural tourism, recuperational tourism, commercial tourism, sport tourism, political tourism, social tourism, religion tourism.*

### **2.1.3. Potensi Pariwisata**

Dalam pengertian dari potensi pariwisata ini banyak para ahli mengemukakan definisi dari potensi pariwisata diantaranya potensi pariwisata menurut Mariotti dalam Yoeti (1983:162) adalah segala sesuatu yang berada didaerah wisata yang dituju dan merupakan sebuah daya tarik agar para wisatawan mau untuk berkunjung ke tempat wisata tersebut. Sedangkan potensi wisata menurut Sukardi (1998:67) merupakan segala sesuatu yang dimiliki oleh suatu daerah dengan daya tarik wisata yang berguna untuk mengembangkan industri pariwisata yang ada di daerah tersebut.

Potensi pariwisata menurut Nawangsari (2018:32) adalah berbagai sumber daya yang dimiliki oleh suatu daerah atau tempat yang dapat dikembangkan menjadi suatu atraksi wisata yang dapat dimanfaatkan baik untuk kepentingan ekonomi dengan tetap memperhatikan aspek yang lainnya. Potensi pariwisata ini adalah sesuatu yang dimiliki oleh suatu wisata dan menjadi daya tarik bagi wisatawan dan dimiliki oleh tempat wisata itu sendiri.

Potensi wisata ini juga merupakan segala sesuatu yang dimiliki dan ada didaerah tujuan wisata dan menjadi daya tarik untuk para pengunjung berkunjung ke tempat tersebut. Potensi yang dapat dimanfaatkan itu berupa kesenian, kebudayaan baik nasional maupun daerah, keindahan alam, flora dan fauna maupun hal lainnya yang perlu dijaga kelestariannya.

#### **2.1.4. Pengembangan Parwisata**

Berdasarkan dampak dan manfaat yang dihasilkan dari pariwisata, maka dalam proses pengembangan pariwisata harus sangat memperhatikan strategi apa yang akan dilakukan kedepannya. Pengembangan menurut pendapat Swarbrooke (1996:99) dalam catatan (Mustikawati 2017:4) merupakan suatu rangkaian usaha untuk mewujudkan keterpaduan dalam penggunaan berbagai macam sumber daya pariwisata.

Berdasarkan Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan Pasal 7 menjelaskan bahwa pengembangan kepariwisataan mencakup kelembagaan kepariwisataan, dan dalam ketentuan ini yang dimaksud dengan pembangunan sumber daya manusia, regulasi, dan mekanisme operasional di bidang kepariwisataan. Dalam pengembangan pariwisata yang menunjang pertumbuhan ekonomi dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

1. Perlu adanya sebuah ketetapan peraturan yang bertujuan pada peningkatan terhadap mutu pelayanan dan kelestarian lingkungan wisata.

2. Pengelola setempat juga harus melibatkan masyarakat setempat.
3. Kegiatan proposi yang dilakukan juga harus seragam.
4. Perlu menentukan daerah tujuan wisata yang memiliki keunikan dibanding daerah lainnya.
5. Pemerintah pusat melakukan kerjasama kalangan swasta maupun pemerintah daerah setempat.
6. Perlu adanya pemerataan arus wisatawan.
7. Mengajak masyarakat setempat agar menyadari fungsi, peran, dan manfaat pariwisata,
8. Sarana dan prasarana harus dipersiapkan dengan baik.

## **2.2. Pelayanan**

### **2.2.1. Pengertian Pelayanan**

Menurut Moenir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. menurut Suparlan (1993:16) pelayanan adalah unsur mengabdikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupun non materil agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Menurut Kasmir (2017: 47), Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan, pelayanan adalah tindakan seseorang atau suatu organisasi yang bertujuan memberi bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupun non materil yang dilakukan secara langsung.

Menurut Moenir (2012:40) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain karena:

1. Kesadaran terhadap tugas/ kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibatnya wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja. Kesadaran menunjukkan suatu keadaan jiwa yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.
2. Sistem dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang-siur penanganan tugas, tumpang tindih (*over lapping*) atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
4. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
5. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

### 2.2.2. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2012:40) terdapat indikator pelayanan suatu instansi apakah berjalan dengan baik atau tidak dengan memerhatikan hal sebagai berikut:

1. Kesadaran terhadap tugas

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan jiwa yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Kesadaran dalam tugas ini menunjukkan sikap disiplin bagi pelayanan publik.

2. Sistem dan metode

Sistem dan metode kerja yang memadai, sehingga mekanisme kerja berjalan sebagaimana yang diharapkan dan berjalan sebagaimana mestinya.

3. Pengorganisasian pelayanan

Pengorganisasian tugas pelayanan yang serasi, sehingga suatu *jobdesk* pekerjaan lebih tertata dan terarah. Pengorganisasian tugas juga dapat meringankan tugas dari seorang pegawai.

4. Kemampuan pegawai

Kemampuan pegawai yang memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.

5. Sarana pelayanan

Tersedianya sarana pelayanan yang memadai, sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Sarana yang memadai juga dapat meningkatkan kenyamanan saat proses pelayanan berlangsung.

Selain itu juga ada indikator-indikator yang telah dikemukakan oleh para ahli antara lain:

1. Kinerja pegawai dilihat dari kualitas kerja

Mangkunegara (2009:67) Kinerja pegawai adalah segala hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya baik secara kualitas maupun kuantitas.

2. Kinerja pegawai dilihat dari Kuantitas Kerja

Prawirosento dalam Sutrisno (2016:172) bahwa, Kinerja pegawai merupakan hasil kerja pegawai dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Kinerja pegawai dilihat dari ketepatan waktu

Torang (2014:74) bahwa, Kinerja pegawai adalah jumlah atau sifat pekerjaan individu dan kumpulan di dalam perkumpulan dalam menyelesaikan tugas pokok dan kemampuan yang diarahkan oleh standar, teknik kerja standar, aturan, dan ukuran yang telah ditetapkan, atau berlaku dalam suatu perkumpulan.

4. Kinerja pegawai dilihat dari efektifitas pekerjaan

Prawirosento dalam (Sutrisno, 2016:9) bahwa standar kinerja pegawai salah satunya efektif dan efisien.

5. Kinerja pegawai dilihat dari kemandirian

Prawirosento dalam (Sutrisno, 2016:9) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai salah satunya adalah insiatif.

6. Pelayanan publik dilihat dari keandalan

Dwiyanto (2006:13) bahwa, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

7. Pelayanan publik dilihat dari ketanggapan

Thoha Widodo, 2001) bahwa, pelayanan publik yang professional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan publik.

8. Pelayanan publik dilihat dari bentuk jaminan

Bharata (2004:11) bahwa, salah satu unsur pelayanan publik adalah kepuasan pelanggan, pelanggan disini adalah masyarakat.

9. Pelayanan publik dilihat dari empati

Lewis & Gilman, (2005:22) bahwa, pelayanan publik adalah kepercayaan publik Warga negara berharap pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan mengutamakan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

10. Pelayanan publik dilihat dari aspek berwujudnya segala bentuk sarana penunjang

Ratmiko & Atik Septi Winarsih (2006:4) bahwa, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang dalam hakikatnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya memenuhi

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan segala bentuk ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2.3. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan**

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Blitar merupakan unsur pendukung tugas pemerintah daerah dalam hal pariwisata dan kebudayaan suatu daerah. Dalam pelaksanaan tugas dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Blitar merupakan unsur pelaksana otonomidaerah yang dipimpin oleh seorang kepala dinas dan membantu tugas pemerintah dalam bidang pariwisata dan kebudayaan yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah (Pasal 2 Peraturan Kota Blitar Nomor 70 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan).

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Blitar mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan urusan pemerintah daerah dalam bidang Pariwisata dan Kebudayaan di Kota Blitar yang menjadi kewenangan daerah berdasarkan asas 15 otonomi dan tugas pembantuan (Pasal 3 Peraturan Walikota Blitar Nomor 70 Tahun 2016 Tentang Kdudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan).

## 2.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu diperlukan sebagai perbandingan dan referensi dalam memahami dan menganalisis serta memperkuat hasil penelitian. Beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai relevansi dengan penelitian ini, penulis menjadikan sebagai salah satu acuan dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut adalah beberapa teori yang masih relevan dengan topik yang relatif sama dengan penelitian ini.

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

| No | Nama                            | Judul                                                                                                | Tujuan                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Hasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Rianto, Tonny Hendratono (2017) | Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengunjung Wisata Di Desa Wisata Cibuntu Kabupaten Kuningan | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> yang telah diberikan masyarakat Desa Cibuntu terhadap kepuasan pengunjung Desa Wisata Cibuntu. | Berdasarkan hasil penelitian diketahui dari kelima dimensi pelayanan setelah dimasukan ke dalam digram kartesius maka dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap) masuk dalam kuadran A ( Prioritas Utama ), yang artinya dimensi ini masih dinilai kurang baik dan belum bisa memuaskan pengunjung. Untuk dimensi <i>realibility</i> , <i>assurance</i> , <i>tangible</i> , <i>emphaty</i> masuk dalam kuadran B ( Pertahankan Prestasi ) , yang artinya keempat dimensi sudah dianggap baik dan sudah memuaskan pengunjung. Berdasarkan hasil penelitian ini ,maka |

|   |                                                                         |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                         |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                | perlu di adakan pelatihan terhadap daya tanggap masyarakat dalam memberikan pekayanan kepada pengunjung di Desa Wisata Cibuntu, sehingga pelayanan yg diberikan ke pengunjung dapat memberikan kepuasan.                                                                                                                                                                                                               |
| 2 | Ayunda Fitrah Tunisya, Dela Safitri, Nila (2022)                        | Analisis Kualits Pelayanan dan Loyalitas wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Batu Layang kabupaten Bogor                         | Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana kualitas dan loyalitas wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Batulayang Kabupaten Bogor.                                                      | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Desa Wisata Batulayang, Cisarua Puncak, Kabupaten Bogor, ditunjukkan oleh tingkat kepuasan layanan produk jasa, informasi panduan wisata dan fasilitas yang diterima, hal ini kualitas layanan cukup memadai. Sedangkan loyalitas pengunjung lebih banyak disebutkan datang satu atau dua kali saja berkunjung ke lokasi, artinya loyalitas wisatawan rendah. |
| 3 | I Gede Noviana Putra, I Nyoman Sudiarta, I GPB. Sasrawan Mananda (2016) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Mancanegara Ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh | Penelitian ini bertujuan membahas seberapa besar kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan mempengaruhi niat berkunjung kembali wisatawan mancanegara ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh. Daya tarik wisata | Hasil akhir dalam penelitian, (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali wisatawan, (2) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali wisatawan, (3) Kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali                                                                                |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | ini mempunyai sesuatu yang unik dibandingkan dengan daya tarik sejenis, yaitu penempatan <i>ranger</i> (pemandu lokal) yang senantiasa akan menemani dalam melakukan perjalanan disekitar areal daya tarik wisata ini, <i>ranger</i> (pemandu lokal) senantiasa memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan standar prosedur | wisatawan secara simultan atau bersama-sama dan memiliki hubungan yang kuat. Adapun saran yang dapat disampaikan yaitu pengelola perlu meningkatkan fasilitas toilet, peningkatan penanganan keluhan serta semakin giat mengikuti perkembangan pariwisata. |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2.4 Kerangka Konsep Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka konseptual berfungsi untuk menghubungkan atau memberi penjelasan secara lugas dan gamblang tentang suatu topik yang akan dibahas. Untuk melihat serta mengukur kualitas pelayanan dan hambatan dalam pelayanan kunjungan wisata di Istana Gebang Kota Blitar, penulis menggunakan indikator-indikator yang telah dikemukakan oleh para ahli antara lain:

### 1. Kinerja pegawai dilihat dari kualitas kerja

Mangkunegara (2009:67) Kinerja pegawai adalah segala hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan

tanggung jawab yang dibebankan kepadanya baik secara kualitas maupun kuantitas.

2. Kinerja pegawai dilihat dari Kuantitas Kerja

Prawirosono dalam Sutrisno (2016:172) bahwa, Kinerja pegawai merupakan hasil kerja pegawai dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Kinerja pegawai dilihat dari ketepatan waktu

Torang (2014:74) bahwa, Kinerja pegawai adalah jumlah atau sifat pekerjaan individu dan kumpulan di dalam perkumpulan dalam menyelesaikan tugas pokok dan kemampuan yang diarahkan oleh standar, teknik kerja standar, aturan, dan ukuran yang telah ditetapkan, atau berlaku dalam suatu perkumpulan.

4. Kinerja pegawai dilihat dari efektifitas pekerjaan

Prawirosono dalam (Sutrisno, 2016:9) bahwa standar kinerja pegawai salah satunya efektif dan efisien.

5. Kinerja pegawai dilihat dari kemandirian

Prawirosono dalam (Sutrisno, 2016:9) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai salah satunya adalah inisiatif.

6. Pelayanan publik dilihat dari keandalan

Dwiyanto (2006:13) bahwa, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

7. Pelayanan publik dilihat dari ketanggapan

Thoha Widodo, 2001) bahwa, pelayanan publik yang professional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan publik.

8. Pelayanan publik dilihat dari bentuk jaminan

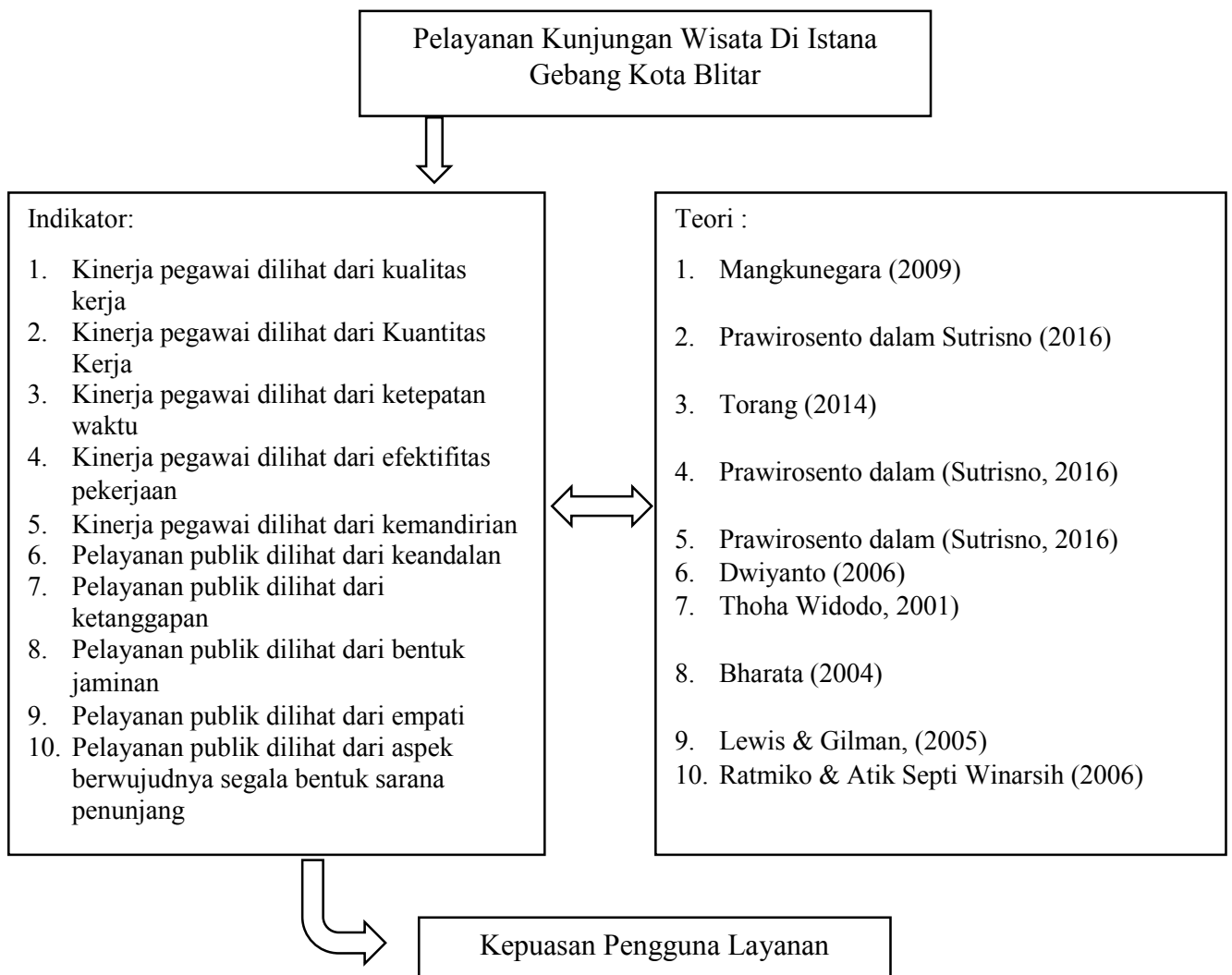
Bharata (2004:11) bahwa, salah satu unsur pelayanan publik adalah kepuasan pelanggan, pelanggan disini adalah masyarakat.

9. Pelayanan publik dilihat dari empati

Lewis & Gilman, (2005:22) bahwa, pelayanan publik adalah kepercayaan publik Warga negara berharap pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan mengutamakan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

10. Pelayanan publik dilihat dari aspek berwujudnya segala bentuk sarana penunjang

Ratmiko & Atik Septi Winarsih (2006:4) bahwa, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang dalam hakikatnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan segala bentuk ketentuan peraturan perundang-undangan.



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konsep Penelitian**