**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA**

* 1. **Administrasi Negara**

Henry dalam Harbani buku yang berjudul Teori Administrasi Publik, (2008: 8) mengemukakan bahwa: “Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.” Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Sedangkan Waldo dalam Pasolong dalam bukunya Kepemimpinan Birokrasi (2008: 8) mendefinisikan “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa pengertian tentang administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah. untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

Pfiffner dan Presthus yang dikutip Syafei di bukunya Public Administration (2003: 31) memberikan penjelasan mengenai administrasi negara sebagai berikut:

* 1. Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
  2. Administrasi Negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usahausaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
  3. Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap ejumlah orang.

Sedangkan menurut Chander dan Plano dalam dalam bukunya Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu (2004: 3) mengemukakan bahwa:

“Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam publik.”

Waldo dalam buku Ilmu Administrasi Publik (2006:25) menyatakan bahwa:“Administrasi negara adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.”

Gordon dalam buku Ilmu Administrasi Publik (2006:25) menyatakan bahwa:

“Administrasi negara dapat di rumuskan sebagai seluruh proses baik yang di lakukan oleh organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang di keluarkan oleh badan legislatif, eksekutif, serta pengadilan.”

Ciri ciri Administrasi Negara yang di kemukakan oleh Thoha dalam bukunya yang berjudul Ilmu Administrasi Publik Kontemporer (2008:143) sebagai berikut:

1. Pelayanan yg diberikan oleh administrasi negara bersifat urgen (penting) jika dibandingkan dengan organisasi-organisasi swasta.
2. Pelayanan yg diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli.
3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat administratir negara mengacu kepada UU dan peraturan.
4. Pelayanan yang diberikan tidak dikendalikan oleh pasar.
5. Usaha-usaha yg dilakukan oleh administrasi negara sangat tergantung pada penilaian rakyat.

Dimock yang di kutip oleh Handayaningrat dalam bukunya yang berjudul Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (1980:3) mengemukakan definisi administrasi negara sebagai berikut:“Administrasi negara merupakan kegiatan negara dalam melaksanakan kegiatan negara dalam melaksanakan

Siagian dalam bukunya yang berjudul Filsafat Administrasi (2004:2) mendefinisikan: “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Henry dalam bukunya Mulyadi yang berjudul Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (2015:34) mendefinisikan Adiministrasi Negara sebagai berikut :

“Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas dan efisiensi.”

Felix dan Llyod yang dikutip dan diterjemahkan oleh Kencana dalam bukunya yang berjudul Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (2011:32) mendefinisikan:

1. Administrasi negara adalah suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. Administrasi Negara meliputi ketiga cabang pemerintahan yaitu: eksekutif, legislatif dan yudikatif serta hubungan diantara mereka.
3. Administrasi negara mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
4. Administrasi Negara sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masayrakat.
5. Administrasi Negara dalam berbagai hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.
   1. **Administrasi**

Secara etimologis istilah administrasi berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata “ad” dan “ministrate” yang berarti “to serve” yang dalam bahasa indonesia berarti melayani dan memenuhi.

Dimock (1978:15), kata administrasi itu berasal dari kata “ad” dan *“ministrate”* yang berarti juga *“to serve”*. Jadi, dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan administasi adalah proses pelayanan atau pengaturan.

Administrasi dalam arti sempit,” kegitan yang meliputi catat mencatat, sutar menyurat, pembbukuan ringan, ketik mengketik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknisi ketatausahan. Jadi ketatausahaan bagian kecil dari pada adminitasi yang di pelajari”. Sengangkan arti administrasi secara luas menurut Silalahi, buku yang berjudul Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (2005:7) adalah:

“Administrasi dalam arti luas merupakan kegiatan kerja sama yang dilaksanakan oleh sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber-sumber untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.”

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna. The Liang Gie dalam bukunya yang berjudul Administrasi Perkantoran (1999: 14) administrasi adalah “Segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.”

Simon di kutip oleh Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik (1999:2), sebagai berikut “Administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan Bersama.”

Masih dari sumber yang sama, definisi administrasi menurut Luther Gullick yaitu “*Administrstion has to do with getting things done, with the accomplishment of defenid objectives*”. Jadi menurut Gullick, administrasi berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang hendak ditetapkan. Sementara itu, menurut Nawawi (1999: 1), administrasi adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan.”

Definisi Administrasi menurut Siagian dalam bukunya yang berjudul Filsafat Administrasi (2004:2) mendefinisikan:

“Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Siagian (2002: 2) administrasi adalah “Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.”

Selain itu ada juga beberapa ciri-ciri administrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kelompok manusia yang terdiri atas 2 (dua) orang atau lebih.
2. Adanya kerjasama.
3. Adanya proses usaha.
4. Adanya bimbingan, kepemimpianan, dan pengawasan dan,
5. Adanya tujuan.

Felix dan Llyod yang dikutip dan diterjemahkan oleh Kencana dalam bukunya yang berjudul Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (2011:32) mendefinisikan:

1. Administrasi negara adalah suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. Administrasi Negara meliputi ketiga cabang pemerintahan yaitu: eksekutif, legislatif dan yudikatif serta hubungan diantara mereka.
3. Administrasi negara mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
4. Administrasi Negara sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masayrakat.
5. Administrasi Negara dalam berbagai hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Atmosudirdjo dalam buku Ilmu Administrasi Publik (2006:13) menyatakan bahwa

“Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi daripada administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi itu terdapat didalam suatu organisasi. Jadi barang siap hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, di situ terdapat administrasi.”

Pasolong dalam buku Teori Administrasi Publik (2007:3) mengatakan bahwa:

“Administrasi merupakan pekerjaan terencana yang di lakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional.”

* 1. **Manajemen**

Perlu dihayati bahwa Manajemen dan organisasi bukan tujuan, tetapi hanya alat untuk mencapai tujuan yang di ingginkan, karena tujuan yang ingin tercapai itu adalah pelayanan dan laba (profit). Menurut Mariane dalam bukunya yang berjudul Asas-asas Manajemen (2018:2) yaitu: Proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan dengan menggunakan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam ragka mencapai tujuan yang telah tercapai.

Dalam suatu organisasi diperlukan manajemen untuk mengatur proses penyelenggaraan organisasi hingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Pada instansi pemerintah khususnya menyangkut soal pelayanan publik, diperlukan manajemen yang efektif dan efisien dalam proses penyelenggaraan pelayanan agar tercapainya tujuan dari pelayanan itu sendiri yakni kepuasan masyarakat. Kata manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno ménagement, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Selain itu juga, manajemen berasal dari bahasa inggris yaitu management berasal dari kata manage menurut kamus oxford yang artinya memimpin atau membuat keputusan di dalam suatu organisasi. Istilah manajemen yang diterjemahkan dari kata manage memang biasanya dikaitkan dengan suatu tindakan yang mengatur sekelompok orang di dalam organisasi atau lembaga tertentu demi mencapai tujuan-tujuan tertentu. Pada penelitian ini, peneliti mengutip definisi manajemen menurut beberapa ahli. Menurut Manulang di dalam bukunya berjudul Manajemen Pelayanan (2012: 1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. G.R Terry dikutip oleh Silalahi dalam buku yang berjudul Asas-asas Managemen mendefinisikan yaitu

“Manajemen adalah sebagai suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumbersumber lainnya.”

Menurut Sikula yang tikutip oleh mariane dalam bukunya yang berjudul Asas-asas Manajemen (2018:3) yaitu :

*“Manajemen in general refers to planning, organizing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating and decision making activities oerformen by any organization in order to coordinate the varied resources of the enterprise so as to bring an efficient creation of same product service.”*

“Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, penebdalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengirganisasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.”

Sedangkan menurut Stoner dan Freeman dalam bukunya yang berjudul *Management* (edisi Bahasa Indonesia) Edisi Kelima (2012: 44)

“Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengertian-pengertian manajemen yang telah dijelaskan diatas, maka dalam penelitian ini dapat dipahami bahwa manajemen merupakan suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian serta pengawasan dengan memanfaatkan sumber daya manusia serta sumber-sumber daya lainnya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang telah ditentukan.”

Menurut Hasibuan yang dikutip oleh Mariane di dalam bukunya yang berjudul Asas-asas Manajemen (2018:3) yaitu: Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur prosesn memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainya secara efektif dan efesien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

* 1. **Organisasi**

Secara sederhana organisasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi memiliki banyak komponen yang melandasi diantaranya terdapat banyak orang, tata hubungan kerja, spesialis pekerjaan dan kesadaran rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi mereka masing-masing. Berikut ini peneliti akan kemukakan beberapa pengertian organisasi menurut para ahli. Menurut Robbins di dalam buku Prilaku Organisasi (1994: 4) mengatakan, bahwa: “Organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.”

Hasibuan didalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia (2011:120) memberikan pengertian organisasi sebagai berikut: “Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu”. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah suatu wadah yang terdiri dari unsur manusia yang saling bekerja. sama dan saling menguntungkan untuk kepentingan bersama dalam pencapaian tujuan organisasi. Ciri-ciri organisasi dikemukakan Ferland yang dikutip oleh Handayaningrat (1985:3) sebagai berikut :

1. Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal.
2. Adanya kegiatan yang berbeda-beda tetapi satu sama lain saling berkaitan (interdependent part) yang merupakan kesatuan usaha / kegiatan.
3. Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan usahanya / tenaganya.
4. Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan .
5. Adanya suatu tujuan

Organisasi selain dipandang sebagai wadah kegiatan orang juga dipandang sebagai proses, yaitu menyoroti interaksi diantara orang-orang yang menjadi anggota organisasi. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kualitassumberdaya manusia yang saling berinteraksi dan mengembangkan organisasi yang bersangkutan. Organisasi dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia dalam rangka mengoptimalkan kinerja pegawai tidak terlepas dari pemberdayaan potensi yang ada.

Berikut ini peneliti akan kemukakan beberapa pengertian organisasi menurut para ahli. Menurut Robbins di dalam buku (1994: 4) mengatakan, bahwa:

“Organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.”

Hasibuan di dalam bukunya yang berjudul MANAJEMEN: Dasar, Pengertian, dan Masalah. (2011:120) memberikan pengertian organisasi sebagai berikut: “Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu.”

Ciri-ciri organisasi dikemukakan Ferland yang dikutip oleh Handayaningrat di dalam buku Pengantar Ilmu Administrasi (1994:3) sebagai berikut :

1. Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal
2. Adanya kegiatan yang berbeda-beda tetapi satu sama lain saling berkaitan (interdependent part) yang merupakan kesatuan usaha / kegiatan
3. Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan usahanya / tenaganya
4. Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan
5. Adanya suatu tujuan

Organisasi selain dipandang sebagai wadah kegiatan orang juga dipandang sebagai proses, yaitu menyoroti interaksi diantara orang-orang yang menjadi anggota organisasi. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumberdaya manusia yang saling berinteraksi dan mengembangkan organisasi yang bersangkutan. Organisasi dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia dalam rangka mengoptimalkan kinerja pegawai tidak terlepas dari pemberdayaan potensi yang ada.

1. **Pelayana Publik**

Dalam mengadakan penelitian kualitas pelayanan terlebih dulu memahami tentang pelayana publik. pendefisian mengenai pelayanan publik di perlukan agar kita dapat menjaga kejelasan pemikiran kita dalam pembahasan selanjutnya. Pelayanan Publik segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun [jasa](https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa) publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh [Instansi Pemerintah](https://id.wikipedia.org/wiki/Instansi_Pemerintah) di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan [Badan Usaha Milik Negara](https://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Usaha_Milik_Negara) atau [Badan Usaha Milik Daerah](https://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Usaha_Milik_Daerah), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” Moenir di dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayana (2002:26-27) mendefinisikan:

“Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Selanjutnya Moenir bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan (2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Dari definifi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Gronroos dalam bukunya yan berjudul *Service Management and Marketing* (1990:27) mendefinisikan pelayanan yaitu:

“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 pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan”.

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan pendapat di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara 2 pelayanan. J adi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Selain definisi pelayanan di atas Kotler dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pemasaran (2000:8) pun ikut mendefinisikan pelayanan sebagai “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Definisi pelayanan menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.

Lukman dalam bukunya Manajemen Kualitas Pelayanan (2000:8) berpendapat, pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Berdasarkan pendapat tersebut, interaksi langsung antar seseorang dengan orang lian merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menyediakan kepuasan pelanggan.

Napitupulu dalam bukunya yang berjudul Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction (2007:164). mengartikan pelayanan sebagai berikut:

“Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”

Ibrahim dalam bukunya yang berjudul Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya (2008:4). Pelayanan umum dalam kehidupan pemerintah banyak sekali jenisnya, pelayanan dapat dibedakan, antara lain:

“Elemen struktural dan elemen manajerial. Dalam konsep elemen struktural meliputi aplikasi rancangan fasilitasnya, lokasi pelayanannya, dan kapasitas perencanaannya. Elemen manajerial meliputi penemuan model pelayanan yang tepat, kualitas, kapasitas pengelolaannya, mengerti tuntutan dan tantangannya, serta kelengkapan informasinya”.

Moenir dala bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direnecanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Moenir dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan (2001: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

1. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu:
4. Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai 5 keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
5. Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
6. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun tidak terlepas dari tiga macam bentuk pelayanan menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan Pelayanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (Humas), bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar pelayanan dapat berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi, antara lain:
2. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
3. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
4. Bertingkah laku sopan dan ramah.
5. Pelayanan melalui tulisan Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi perannya. Apalagi kalau dilihat bahwa sistem layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
6. Pelayanan berbentuk perbuatan Pada umumnya pelayanan berbentuk perbuatan 70% sampai dengan 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena hal 6 ini adalah faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut yang sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan yang dilakukannya.

1. **Kualitas Pelayanan**

Salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang di kutip Tjiptono, dalam bukunya yang berjudul Manajemen Jasa (2001:59) yaitu sebagai berikut:

“ Kualitas pelayan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang di terima atau dirasakan *(perceived serice)* sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang di terima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan di atas oleh Tjiptono maka dapat dipat di indikasikan maka sebuah kualitas pelayanan yang di harapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tinkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang di dapat dari pelayanan yang di dapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang di berikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang yang di berikan akan mendapat persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Lukman dalam bukunya yang berjudul Manajemen Kualitas Pelayanan (2000:10) menyatakan bahwa:“kualitas pelayanan adalah sebagian kegitan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain atau organisasi pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Lebih jelas lagi Gasperz yang di kutip Lukman dalam buku masih sama yaitu Manajemen Kualitas Pelayanan (2000:7), mengungkapkan sejumlah pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

“Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri dari suatu keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
2. Kualitas terdiri dari segala suatu yang bebas dari segala kekurangan atau kekuasaan.

Pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan di atas menunjukan bahwa. Kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang di dapat tersebut .

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accuntability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml Problems and Strategies in Services Marketing (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

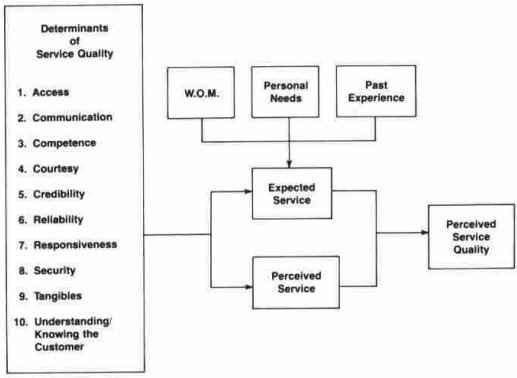
1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Realiable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;

10.*Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dalam menghubungkan ke-10 determinan dengan Harapan (*expected service*) dan Kinerja pelayanan (*perceived service*), ketiganya membuat model analisis di bawah ini:

**Gambar 2.1**

**Pelayanan yang di harapkan oleh mayarakat**



*Sumber. “Problems and Strategies in Services Marketing” A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. Jurnal of Marketing hal 192*

Dalam model analisis di atas, tampak bahwa *Expected Service* (Pelayanan yang Diharapkan) bergantung pada WOM (*Word of Mouth*), *Personal Needs* dan *Past Experience*. Berita dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, serta pengalaman masa lampau merupakan tiga variabel bebas yang memicu muncul Pelayanan yang Diharapkan (*expected service*). Di sisi lain, *Perceived Service*(Pelayanan yang Diterima) bergantung pada variabel Penentu Kualitas Pelayanan (*determinants of service quality*). Variabel ini diukur lewat 10 indikator. Perbandingan antara Pelayanan yand Diharapkan dengan Pelayanan yang Diterima memunculkan Kualitas Pelayanan yang Diterima (*Perceived Service Quality*). Kualitas Pelayanan yang Diteririma inilah yang kerap disebut sebagai alat ukur Kualitas Pelayanan serta Kepuasan Pelanggan.

*Perceived Service Quality* (Kualitas Pelayanan yang Diterima) berkisar pada kontinum kualitas ideal hingga kualitas yang tidak bisa diterima, di mana poin-poin di sepanjang kontinum tersebut mewakili kualitas kepuasan.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Tjiptono dalam bukunya yang berjudul Manajemen Jasa (2001: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas, konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut Moenir dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan (1995:204) adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip- prinsip layanan yang berkualitas menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Publik (1995:205) antara lain :

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
3. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
4. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu- waktu dapat dirubah apabila perlu.
5. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
6. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.

Jasa menurut Kotler di kutip oleh Tjiptono dalam bukunya Manajemen Jasa (2001:6) adalah : “Setiap tindakan atau perbedaan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tak berwujud fisik) dan menghasilkan kepemilikan sesuatu”

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk yakni kinerja *(performance)*, keandalan *(reliability)*, mudah dalam penggunaan *(ease of use*), dan estetika *(esthetics).* Adapun dalam definisi menurut Sinambela dalam bukunya yang berjudul Revormasi Pelayanan Publik (2006:6) bahwa “kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat.”

Arief mengatakan dalan bukunya yang berjudul Pemassaran Jasa & Kualitas Pelayanan (2007:117) itu “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Tjiptono dalam bukunya yang berjudul Manajemen Jasa (2001: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen- elemen kualitas yaitu :

1. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
2. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut Moenir dalam ukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum (1995:204) adalah

“Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip- prinsip layanan yang berkualitas menurut Moenir dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum (1995:205) antara lain :

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
3. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
4. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu- waktu dapat dirubah apabila perlu.
5. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
6. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
7. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayan yang baik.

Peranan pelayanan adalah sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, maka setiap perusahaan memerlukan service excellence. Menurut Elhaitamy menyatakan bahwa service excellence atau pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar menurut Tjiptono dalam bukunya yang berjudul Manajemen Jasa (2001: 21) ada empat unsur pokok dalam konsep ini :

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan

Stanton dalam bukunya yang berjudul Prinsip Pelayanan (2000:220) layanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat tak teraba *(intangible),* yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat penjualan produk atau jasa lain. Sedangkan menurut Kotler dalam bukunya Manajemen Pemasaran (2001:83), definisi “pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.” Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Menurut Lovelock dalam Tjiptono bukunya yang berjudul Manajemen Jasa (2001:58), mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen.Jadi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif terhadap pelayanan yang diterimanya pada waktu tertentu.

1. **Prinsip – prinsip Pelayanan**

Setiap perusahaan atau intasi yang melayanin masyarakat harus mampu memenuhi enam prinsip utama kualitas pelayanan agar dapat menimbulkan *image* yang baik bagi perusahaan atau intasi serta dapat melakukan kualitas yang baik dihadapan konsumen atau masyarakat. Enam prinsi pokok kualitas pelayanan menurut Wolkins yang di kutip oleh Saleh dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan (2010:105) meliputi:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualias hanya dampak kecil terhadap perusahaan.

1. Pendidikan

Semuah personil perusahaan dari manajemen puncak sampai kariawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-asek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif salam implementasi srategi kualitas.

1. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

1. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi mnajemen untuk mengubah prilaku organisasiona. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konsisten dalam terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

1. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi di perlukan oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan , pelanggan, dan *stakeholder*  perusahaan lainya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

1. Penghargaan dan pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya di akui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan satiap besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang di layani.

Prinsip-prinsip kualitas pelayanan atau jasa di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat enam prinsip yang harus dimiliki oleh perusahaan penyelenggara jasa dalam usaha untuk menciptakan suatu lingkungan yang kondusif diantaranya adalah adanya suatu pemimpin dalam suatu perusahaan, semuah personal perusahaan pendidikan tentang kualitas pelayanan, mempunyai suatu perencanaan dalam mencapai visi perusahaan, adanya proses review dalam setiap rencana yang telah dilakukan, adanya komunikasi yang baik semuah personil perusahaan dan orang- orang yang bersangkutas, adanya penghargaan dan pengakuan setiap prestasi yang telah diraih semuah personil perusahaan.

1. **Faktor Utama Dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Menurut Lupiyodi dan Hamdani dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pemasaran Jasa (2008:75) terdapat empat peranan atau pengaruh dari aspek konsumen yang mempengaruhi konsumen lain, yaitu :

1. *Contractors*

Yaitu tamu berinteraksi langsng dengan konsumen dalam frekuensi yang cukup sering dan sangat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli.

1. *Modifier*

Yaitu tamu tidak secara langsung mempengaruhi konsumen tetapi cukup sering berhubungan dengan konsumen lain.

1. *Influence*

Yaiyu mempengaruhi konsumen tetpi cukup untuk membeli tetapi secara tidak langsung kontak dengan pembeli.

1. *Isolated*

Yaitu tamu tidak secara langsung ikut serta dalam bauran pemasaran dan jaga tidak ering bertemu dengan konsumen. Partisiopasi yang berfungsi sebagai penyedia jasa mempengaruhi kualitas jasa yang di berikan.

1. **Faktor-faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Buruk**

Gronroos dalam Tjiptono dalam bukunya yang berjudul *Service, Quality, & Satisfaction* (2011:175) ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk, diantaranya adalah :

1. Produk dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik jasa yag paling penting adalah inseparability, yang artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan sehingga dalam memberikan jasa di butuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan/nasabah. Akibatnya timbul masalah-masalah sehubung dengn adanya interaksi antara produsen dan konsemen jasa, yang disebebkan karena tidak terampil dalam melayani pelanggan, penampilan yang tidak sopan, kurang ramah, cemberut, dan lain-lain.

1. Intensitas tenaga kerja yang tinggi. Keterlibatan karyawan secara intens dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas jasa yang dihasilkan. Fakta yang memepengaruhi anatara lain : upah rendah, pelatihan yang kurang mendalam bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai
3. Kesenjangan komunikasi
4. Perusahaan meberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak dapat dipenuhi.
5. Perusahaan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada pelanggan, misalnya berkaitan dengan prosedur atau aturan.
6. Memperlakukan pelangan dengan cara yang sama, para pelanggan adalah manusia yang bersifat unik karena mereka memiliki perassan dan emosi.
7. Perluasan dan pengembangan pelayanan secara berlebih
8. Visi bisnin jangka pendek.