

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kajian Pustaka**

Kajian pustaka merupakan dasar peneliti dalam melakukan penelaahan secara mendalam mengenai istilah, definisi, fakta, variabel dan teori yang dijadikan sebagai dasar dalam melakukan penelitian agar fokus penelitian yang berjalan mendapatkan kebenaran.

##### **2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu**

Kajian penelitian terdahulu adalah metode yang menjadi acuan peneliti dalam membandingkan penelitian yang akan dilakukan serta mengidentiffikasi sebagai bahan refrensi dari sudut pandang yang berbeda namun fenomena yang sama sehingga dalam kajian penelitian terdahulu membantu peneliti memperluas dan memperdalam teori yang digunakan didalam penelitian. Penelitian yang didapat pentliti dari hasil karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi dan jurnal yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Peneliti mengambil tiga penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan berkaitan dengan kualitas pelayanan bus trans metro bandung. Berikut peneliti sajikan hasil penelitian terdahulu sebagai kajian yang mempunyai relasi atau keterkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Berikut ini penjelasan mengenai penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

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

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Noveesra Zahra, Imam Baihaqi, dan Dewie Saktia Ardiantono 2020	Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko.	Teori kualitas pelayanan SERVQUAL menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1988)	Kuantitatif	Deskriptif	Kombinasi dari <i>Servqual</i> , dan Analytical Hierarchy Process (AHP).
2	Listifadah dan Reni Puspitasari 2015	Evaluasi Kinerja Trans Metro Bandung <i>Performance Evaluation Of Trans Metro Bandung</i>	Evaluasi kebijakan (Dunn,1991)	Kualitatif	Deskriptif	Metode evaluasi yang digunakan adalah evaluasi formal
3	Ariostar, Ahmad Wildan Muttaqin, Adriadi, Andiyan, Shendy Irawan (2022)	Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Trans Metro Bandung Koridor 1	Mengacu pada Standar Pelayanan Minimal Pemenhub Nomor 10 tahun 2012 dan Pemenhub Nomor 27 tahun 2015.	Kuantitatif	Deskriptif	Kajian literatur dan studi instansi

Sumber: Peneliti (2022)

1. Hasil Penelitian Noveesra Zahra, Imam Baihaqi, dan Dewie Saktia Ardiantono tahun 2020

Pada hasil penelitian terdahulu yang pertama oleh Noveesra Zahra, Imam Baihaqi, dan Dewie Saktia Ardiantono tahun 2020 yang berjudul “Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus

Mikrotrans Jak Lingko”. Penelitian ini merupakan penelitian kombinasi dari *SERVQUAL*, dan Analytic Hierarchy Process (AHP). Hasil dari penelitian ini dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP), didapatkan bahwa faktor *Assurance* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling penting diantara dimensi yang lainnya dengan skor bobot sebesar 0,298. Adapun, atribut dengan bobot kepentingan tertinggi adalah keamanan terhadap barang bawaan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi Assurance adalah dimensi kualitas layanan yang harus paling diperhatikan oleh PT Transportasi Jakarta untuk kebutuhan konsumennya.

Persamaan yang ada pada penelitian ini yaitu terletak pada fokus penelitian yang mana memfokuskan pada pelayanan yang diberikan transportasi publik yang tujuannya sama yaitu memberikan pelayanan transportasi yang baik agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penumpang/masyarakat.

Perbedaannya pada fokus penelitian yang diteliti. Penelitian tersebut memfokuskan pada Angkutan Umum Mikrotrans Jak Lingko yaitu moda transportasi yang hampir sama dengan Angkutan Kota namun lebih di modernkan, tarif yang terintegrasi, dan adanya shelter. Sedangkan peneliti memfokuskan pada Bus Trans Metro Bandung yang merupakan Bus Rapid Transit yang merupakan moda transportasi yang besar sehingga perlu dilakukan pengaturan lebih merinci mengenai kualitas pelayanan yang diberikan

## 2. Hasil Penelitian Listifadah dan Reni Puspitasari tahun 2015

Penelitian kedua dilakukan oleh Listifadah dan Reni Puspitasari yang berjudul “Evaluasi Kinerja Trans Metro Bandung *Performance Evaluation Of Trans Metro Bandung*”. Penelitian ini menyoroti permasalahan mengenai pelayanan angkutan umum di Kota Bandung yang masih jauh dari kondisi yang diharapkan, baik dari sisi kapasitas maupun kualitas pelayanan. Penelitian ini merupakan evaluasi kinerja dan kualitas layanan TMB. Metode evaluasi yang digunakan adalah evaluasi formal. Dari hasil evaluasi didapat beberapa kesimpulan, yaitu layanan bus TMB saat ini belum memenuhi visi yang diamanatkan dalam penyelenggaraannya; TMB masih memiliki kekurangan dalam hal konektivitas dengan angkutan perkotaan lainnya; banyak fasilitas dalam kondisi kurang baik serta tidak digunakan sebagaimana mestinya; dibandingkan dengan Trans Jogja, layanan TMB masih sangat jauh dibawahnya.

Persamaan pada penelitian ini yaitu terletak pada fokus penelitian yang sama yaitu mengenai kualitas pelayanan Trans Metro Bandung.

Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan. Peneliti tersebut menggunakan metode evaluasi dengan pendekatan kualitatif dengan teori yang digunakan berbeda. Sedangkan peneliti menggunakan kombinasi metode *Servqual* dan *Analytical Hierarchy Process* dalam mengevaluasi, mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan transportasi Bus Trans Metro Bandung.

3. Penelitian ketiga dilakukan oleh Ariostar, Ahmad Wildan Muttaqin, Adriadi, Andiyani, Shendy Irawan tahun 2022 yang berjudul Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Trans Metro Bandung Koridor 1. Penelitian ini merupakan penilaian kesesuaian kondisi ekisting pelayanan TMB yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimal Pemenhub Nomor 10 tahun 2012 dan Pemenhub Nomor 27 tahun 2015. Hasil dari penelitian ini yaitu pelayanan Bus TMB saat ini belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal TMB masih memiliki kekurangan dalam segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan keteraturan.

Persamaan yang ada pada penelitian ini yaitu sama-sama memfokuskan mengenai kualitas pelayanan Trans Metro Bandung yang didasari oleh Pemenhub Nomor 10 tahun 2012 dan Pemenhub Nomor 27 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Bus Trans Metro Bandung.

Perbedaannya terletak pada metode yang digunakan. Meskipun sama-sama mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan. Namun, penelitian tersebut hanya mengevaluasi beberapa saja faktor kualitas pelayanan pada Standar Pelayanan Minimal tetapi peneliti lebih memfokuskan pada seluruh faktor dan menghasilkan faktor terpenting dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan yang harus diperhatikan oleh Dinas Perhubungan.

### **2.1.2 Pengertian Administrasi Publik**

Administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari ketiga elemen penting kehidupan bernegara yang memuat lembaga legislatif, yudikatif dan eksekutif serta ilmu yang mempelajari tentang pengelolaan organisasi publik yang berkaitan dengan birokrasi, penyusunan, implementasi dan evaluasi kebijakan publik.

Menurut Nicholas Henry dalam Harbani Pasolong (2012:56) mendefinisikan 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 kepada kebutuhan sosial.”

Administrasi publik menurut David H. Rosenbloom yang dikutip dalam buku Harbani Pasolong “Teori Administrasi Publik” (2017:9) bahwa “Administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian” sedangkan menurut, Dwight Waldo dalam Harbani Pasolong (2012:56) mendefinisikan “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.”

Administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari tentang pengelolaan organisasi publik untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Administrasi publik berusaha mengembangkan dan menggabungkan praktik-praktik manajemen sesuai dengan

nilai efisiensi, efektivitas, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat supaya lebih baik.

Pengertian lain menurut John M. Pfiffner dan Robert V. Prethuis dalam buku Harbani Pasolong “Teori Administrasi Publik” (2017:8) mendefinisikan administrasi publik sebagai berikut:

- a. Administrasi publik merupakan pelaksanaan kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik
- b. Administrasi publik dapat mengkoordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah yang meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
- c. Administrasi publik meliputi suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Kesimpulan yang diambil dari beberapa ahli bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

### **2.1.3 Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017:21) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Selanjutnya, menurut KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala

kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan professional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat.

Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Maka dari itu, dalam memberikan pelayanan adalah tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan secara professional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang baik.

Dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima



pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu dan baik. Kepastian hukum dimaksudkan untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik.

Asas pelayanan publik terdiri yang tertuang dalam Pasal 4 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **2.1.4 Jenis Pelayanan Publik**

Timbulnya pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

a. Pelayanan Administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

#### d. Pelayanan Regulatif

Yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan maupun kebijakan publik yang mengatur kehidupan masyarakat.

### **2.1.5 Kualitas Pelayanan**

Kata “kualitas” menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti (1) tingkat baik buruknya sesuatu, (2) derajat atau taraf mutu. Adapun penjelasan Thomas Bustomi mengenai Kualitas dalam jurnal Telaah Kritis Implementasi Kebijakan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (2016), sebagai berikut: “Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya. Meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak memuaskan”.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) “Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik pemerintah dituntut untuk melaksanakan pelayanan publik secara baik dan berkualitas. Pengertian mengenai kualitas pelayanan publik dikemukakan pula oleh Goetsch dan Davis dalam Hardiansyah (2011:36) mengemukakan bahwa: “Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”.

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan oleh Lewis dan booms (1983), dalam Tjiptono & Chandra (2011:180) yang mendefinisikan bahwa “Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan”. Mengacu pada definisi tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas layanan sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memnuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua factor yaitu *customer expectation* (harapan pelanggan) dan *customer perceived* (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan.

Dari beberapa pengertian tersebut, kualitas pelayanan publik merupakan dimensi penting dari kinerja organisasi di sektor publik karena *output* utama dari organisasi publik adalah pelayanan. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan apabila pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Maka dari itu, kualitas pelayanan sangat penting dan fokusnya yaitu kepada kepuasan pelanggan. Kepuasan muncul karena pelayanan yang dirasakan lebih baik dari yang diharapkan. Bean et. All dalam Sedarmayanti (2009:264-265) mengemukakan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

“Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Hal ini mencerminkan bahwa pelanggan merasakan kinerja dibawah harapan, pelanggan akan kecewa; kinerja sesuai harapan, pelanggan akan; kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, senang atau gembira”

Selanjutnya Tjiptono (2005:129) mengemukakan bahwa “kepuasan pelanggan tercapai apabila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi”.

Dari berbagai uraian diatas, dipahami bahwa masyarakat cenderung menitik bertkan pada keluaran (*out put*) berupa produk layanan yang dicapai. Sementara penyelenggara pelayanan publik lebihh melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan aturan yang ditetapkan. Oleh karena itu, perlu adanya sinegritas manajemen pelayanan atas kualitas pelayanan sehingga dapat mendorong munculnya kepuasan pelanggan.

#### **2.1.6 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Abdullah dan Rozario (2009) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan, kualitas proses dan kualitas hasil. Faktor lain yang juga mempengaruhi kualitas layanan adalah kualitas fungsional dan kualitas teknikal (Javadein, Khanlari, dan Estiri, 2008). Sureshchandar, Rajendran, dan Anantharaman (2002) mengidentifikasi lima faktor kualitas pelayanan yang sangat penting dari sudut pandang pelanggan yaitu:

- a) Inti pelayanan atau produk pelayanan (isi pelayanan).
- b) Elemen manusia dalam pemberian pelayanan, seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan perbaikan pelayanan.
- c) Sistematis dalam pemberian pelayanan – elemen bukan manusia, seperti proses, prosedur, sistem, dan teknologi yang membuat pelayanan tanpa cela.

- d) Bukti fisik pelayanan. Seperti perlengkapan, tanda, penampilan karyawan, dan lingkungan fisik yang dibuat manusia di sekitar pelayanan.
- e) Tanggung jawab sosial, tingkah laku etis dari penyedia pelayanan.

Menurut Ariani (2003), kualitas layanan yang baik dapat dicapai apabila delapan unsur telah terpenuhi, yaitu :

- a) Fokus pada pelanggan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan harapan.
- b) Komitmen jangka panjang, agar seluruh karyawan mau melaksanakan hal yang sama dengan terlibat secara penuh dalam proses yang ada.
- c) Kepemimpinan dan dukungan manajemen puncak, dengan memberikan dukungan tenaga, pikiran, perencanaan strategik, gaya serta perbaikan secara berkesinambungan.
- d) Pemberdayaan seluruh personil dan kerja tim dengan mendorong partisipasi seluruh karyawan untuk mencapai sasaran kualitas, termasuk perbaikan dan penyelesaian masalah.
- e) Komunikasi efektif dengan mengadakan hubungan komunikasi baik secara formal maupun informal dan komunikasi vertikal maupun horizontal.
- f) Kepercayaan dan analisis proses secara statistik, yang memungkinkan organisasi melakukan tindakan perbaikan, menetapkan prioritas dan mengevaluasi kemajuan yang dicapai.
- g) Komitmen terhadap perbaikan dengan membangun kesadaran untuk mengadakan perbaikan melalui pendidikan dan pelatihan karyawan.

- h) Mendukung pemberian penghargaan yang bukan hanya berupa upah atau gaji, melainkan penghargaan berupa pujian, dukungan saran maupun kritik membangun.

### **2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan, maka diperlukan indikator kualitas pelayanan publik. Menurut KepMenPan 81/1995, organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

#### 1. Kesederhanaan

Yaitu prosedur mengenai tata cara pelayanan umum haruslah didesain sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan

#### 2. Kejelasan dan kepastian tentang tata cara

Dalam memberikan pelayanan publik adanya kejelasan dan kepastian perihal rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal dan waktu pelayanan dan pejabat serta unit kerja yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan

#### 3. Keamanan

Pelayanan publik haruslah mampu memberikan rasa aman dan rasa kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum

#### 4. Keterbukaan

Segala sesuatu yang berhubungan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

Informasi tersebut biasanya berupa: persyaratan, waktu, tata cara, biaya dan lain-lain

5. Efisien

Pelayanan hanya dibatasi pada hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Dan juga Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintahan lain yang terkait

6. Ekonomis

Pengenaan biaya terhadap pelayanan yang diberikan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan/atau jasa dan juga memperhatikan kondisi dan kemampuan pelanggan dalam membayar pelayanan serta memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku

7. Keadilan yang merata

Pelaksanaan pelayanan harus menjangkau seluas mungkin dengan merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa membeda-bedakan

8. Ketepatan waktu

Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.



Selanjutnya dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan dapat berjalan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Zeithaml, Parasuraman, Berry (1988) dalam Haridansyah (2011) menyebutkan bahwa Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yang telah melalui proses penyederhanaan yang diterjemahkan kedalam suatu metode yang disebut *Service Quality*. Definisi umum tentang *Service Quality* atau yang disingkat *Servqual* dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman, Berry yaitu: “*a customer’s judgement of the overall excellence or superiority of a service*” dengan demikian Kualitas Pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Haridansyah (2011) yang menyebutkan bahwa Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yang telah melalui proses penyederhanaan yang diterjemahkan kedalam suatu metode yang disebut *Service Quality*. 5 dimensi tersebut yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Merupakan tampilan fisik, kebersihan sarana dan prasarana juga fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia layanan.

2. Responsiveness (*Daya Tanggap*)

Kedisiplinan dan kesediaan membantu memberikan pelayanan dengan tepat

3. Reliability (*Kehandalan*)

Pemberi layanan memiliki sikap handal dalam menyampaikan informasi dan menjelaskan pelayanan

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan dan kepastian baik jaminan identitas kendaraan, jaminan keamanan dan kenyamanan dan jaminan ketepatan waktu pelayanan

#### 5. Empati (*Emphaty*)

Merupakan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan terhadap customer.

### 2.1.8 Model Kualitas Layanan

Ada banyak yang dapat dipergunakan untuk menganalisa kualitas jasa salah satunya gap model yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. Model ini selanjutnya dikenal dengan *Service Quality*. Dalam penelitiannya Parasuraman dan kawan-kawan (Leonard L Berry, Valerie A, Zeithaml ) mengidentifikasi 5 gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu :

#### 1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen

Pada kenyataannya pihak manajemen suatu organisasi tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain, dan jasa-jasa pendukung / sekunder apa saja yang diinginkan.

#### 2. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa

Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun standart kinerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak adanya

komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau karena adanya kelebihan permintaan.

3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa

Ada beberapa penyebab terjadinya gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standart kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standart kinerja yang ditetapkan.

4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal

Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan tidak dapat dipenuhi.

5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan oleh konsumen

Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja / prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

## **2.2. Kerangka Berfikir**

Kerangka berfikir dijadikan landasan teori dalil dan pendapat dari ahli yang kebenarannya tidak diragukan yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas yaitu Kualitas Pelayanan untuk mempermudah pemecahan masalah. Diperlukan dasar pemikiran, tolak ukur atau landasan yang disintesis dari fakta-fakta, observasi ataupun dengan telaah pustaka. Penelitian ini menerapkan metode *Service Quality* dan *Analytical Hierarchy Process (AHP)* yang ditujukan untuk penilaian kualitas layanan bus Trans Metro Bandung Koridor 2 Cicaheum -

Cibereum sehingga dapat membantu pengambilan keputusan bagi manajerial untuk meningkatkan kualitas layanan di masa yang akan datang.

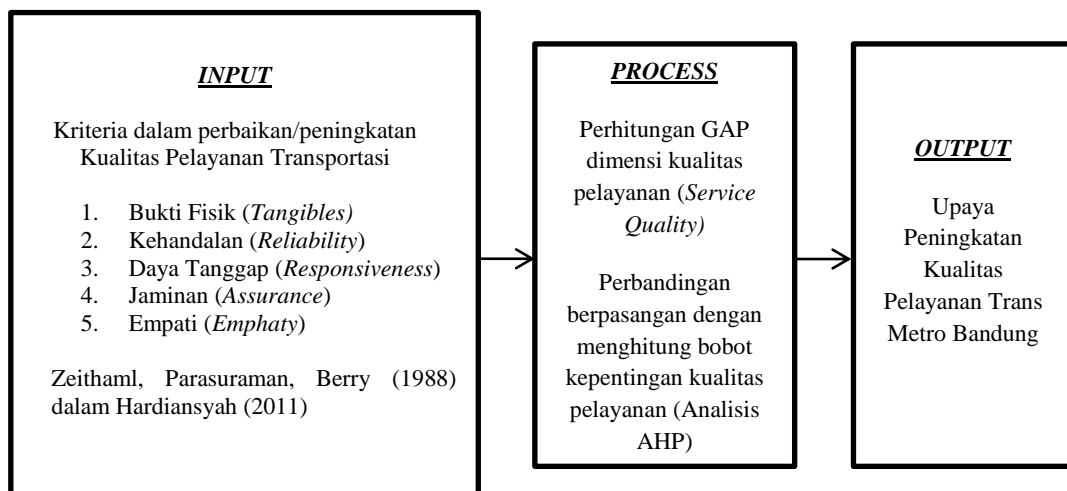
Hakikat dari pelayanan publik adalah pemberian produk atau jasa secara berkualitas kepada masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah/pemberi jasa sehingga masyarakat merasa puas dan terpenuhi kebutuhannya. Untuk dapat memenuhi pelayanan publik yang berkualitas, penyelenggara layanan haruslah mampu memenuhi aspek-aspek kualitas pelayanan. Peneliti menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman, Berry (1988) dalam Haridansyah (2011) yang menyebutkan bahwa Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yang telah melalui proses penyederhanaan yang diterjemahkan kedalam suatu metode yang disebut *Service Quality*. 5 dimensi tersebut yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*) merupakan tampilan fisik, kebersihan sarana dan prasarana juga fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia layanan
2. Reliability (*Kehandalan*) Pemberi layanan memiliki sikap handal dalam menyampaikan informasi dan menjelaskan pelayanan
3. Responsiveness (*Daya Tanggap*) kedisiplinan dan kesediaan membantu memberikan pelayanan dengan tepat
4. Jaminan (*Assurance*) jaminan dan kepastian baik jaminan identitas kendaraan, jaminan keamanan dan kenyamanan dan jaminan ketepatan waktu pelayanan
5. Empati (*Emphaty*) merupakan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan terhadap customer

Dimensi pelayanan tersebut sangatlah penting dipenuhi demi keberhasilan suatu kualitas pelayanan. Kelima faktor tersebut saling berkesinambungan dan mempengaruhi satu sama lain dalam tercapainya pelayanan publik Trans Metro Bandung (TMB) yang efektif dan dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung. Berdasarkan pada teori, konsep dan indikator-indikator yang telah dijelaskan. Maka dari itu, peneliti merumuskan kerangka berfikir sebagai berikut:

**Tabel 2. 2**

**Kerangka Berfikir**



Sumber: Zeithaml, Parasuraman, Berry (1988) dalam Hardiansyah (2011) yang diolah Peneliti (2022).

### 2.3. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan (Sugiyono,2010:93). Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung Koridor 2 Cicaheum - Cibereum. Penelitian ini melihat bagaimana kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung Koridor 2 Cicaheum – Cibereum serta menghasilkan alternatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung Koridor 2 Cicaheum - Cibereum.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif yang menitikberatkan pada pengujian hipotesis untuk menghasilkan suatu kesimpulan yang dicari dengan menggunakan dua metode yaitu metode *Service Quality* dan *Analysis Hierarchy Process* (AHP). Kualitas pelayanan publik Trans Metro Bandung Koridor 2 Cicaheum - Cibereum ditentukan oleh dimensi *Service Quality* yaitu: Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik. Berikut perumusan hipotesis dari penelitian ini:

$H_0$  : Dimensi *Service Quality* tidak berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan Trans Metro Bandung

$H_a$  : Dimensi *Service Quality* berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan Trans Metro Bandung