**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PROPORSISI**

**2.1 Kajian Pustaka**

Kajian pustaka adalah kegiatan mencari, membaca, dan menelaah laporan-laporan penelitian dan bahan pustaka yang memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kajian pustaka dalam suatu penelitian ilmiah merupakan bagian penting dari keseluruhan langkah-langkah metode penelitian. Kajian pustaka menjelaskan mengenai laporan apa yang telah ditemukan oleh peneliti lain dan membahas masalah penelitiannya. Kajian penting yang berkaitan dengan masalah biasanya dibahas sebagai subtopik yang lebih terperinci agar lebih mudah dibaca. Kajian pustaka dikatakan juga sebagai variabel yang menentukan dalam suatu penelitian yang akan dilakukan.

Ardianto (2010: 37) menjelaskan bahwa,“tinjauan pustaka adalah proses umum yang kita lalui untuk mendapatkan teori dahulu. mencari kepustakaan yang terkait dengan tugas, lalu menyusun. kajian pustaka meliputi pengidentifikasian secara sistematis, penemuan dan analisis dokumen yang memuat informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian”.

**2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu penting sebagai bahan acuan untuk membantu dalam merumuskan asumi dasar pengembangan kajian dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Tentunya penelitan terdahulu diharuskan relevan baik konteks maupun metode penelitian yang digunakannya. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini antara lain :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No  | Nama peneliti, tahun dan judul | Hasil penelitian  | Perbedaan  |
| 1.  | Deianeira Dwitari 2018 melakukan penelitian dengan judul ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Derwati Kota Bandung” | metode yang digunakan adalah asosiatif korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian yang didapat setelah melakukan analisis data yaitu terdapat hubungan yang erat antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat. Koefisien korelasinya menunjukan hasil signifikan dan hipotesa alternatif yang siajukan dalam penelitian yaitu dapat diterima. | Penelitian yang dilakukan oleh Deianeira Dwitari 2018. Membahas menganai judul yanghampir sama tetapi objek penelitiannya berbeda, penelitian yang dijalankan memakai metode penelitian asosiatif korelasional dengan pendekatan kuantitatif. |
| 2. | Andika Wahyu Eka Pratama 2014 melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta | hasil penelitian yaitu terdapat pengaruh yang positif sehingga hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat teruji. Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian yaitu terhadap pengaruh yang sudah cukup kuat sengiinga faktor lain yang tidak terdefinisi tidak terlalu berpengaruh. | penelitian yang dilakukan oleh Andriarto Wahyu Eka Pratama 2014. Membahas mengenai judul yang hampir sama tetapi objek penelitian yang berbeda. |
| 3445675 | Tika Astia 2015 melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur. | dan hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung.  | penelitian yang dilakukan oleh Tika Astian 2015. Membahas mengenai judul yang hampir sama tetapi objek penelitiannya berbeda.  |

**2.1.2 Kajian Terhadap Grand Theori**

**1) Pengertian Administrasi**

Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa latin *administration* yang berarti pemberi bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan, pemerintahan, dan pengelolaan. Istilah ini berkembang menjadi *administrazione* di Italia, *administration* di Prancis, Inggris dan Jerman.

Tugas dari *administrator* adalah melayani atau mentaati, melaksanakan *administrate* atau tata usaha (registrasi, dokumentasi, inventarisasi atau pencatatan harta kekayaan dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan) dan *administro* merupakan kegiatan manajemen, yaitu proses proses pengendalian, penggerakan dan pemanfaatan atau pendayagunaan faktor-faktor sumber daya yang sudah direncanakan.

Menurut Siagian (2008:2) dalam bukunya Filsafat Administrasi menjelaskan bahwa :

“Administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.”

Menurut Muhammad (2019:1) dalam bukunya Pengantar Ilmu Administrasi Negara administrasi dapat diartikan bahwa:

“Administrasi sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik.”

Menurut Siagian yang dikutip oleh Anggara(2012:21) dalam bukunya Ilmu Administrasi Negara Kajian, Konsep, Teori, dan Fakta , mengemukakan bahwa:

“Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.”

Berdasarkan uraian para ahli diatas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa Administrasi diartikan sebagai proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga sebuah pekerjaan dalam suatu organisasi dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya yang diarahkan pada pencapaian tujuan dan tujuan akhir (*Goals and Objective*).

**2) Pengertian Publik**

Istilah publik diserap dari bahasa Inggris *public* yang secara etimologis berasal dari bahasa Latin,  *publicus*  yang berarti untuk orang *for populicus.*P*opulicus* berasal dari kata *populus* yang berarti orang*(people)*. Publik didefinisikan sebagai masyarakat suatu bangsa yang tidak berafiliasi dengan pemerintahan bangsa tersebut. Dalam bahasa Indonesia, penggunaan kata “publik” sering diganti dengan “umum”, misalnya perusahaan umum dan perusahaan publik.

Pengertian Public (publik) menurut Abdurrachman (2001:28) mendefinisikan:

“Publik adalah sekelompok orang yang mempunyai perhatian pada sesuatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Publik dapat merupakan grup kecil, terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit juga dapat merupakan kelompok besar. Biasanya individu-individu yang termasuk dalam kelompok itu mempunyai rasa solidaritas terhadap kelompoknya, walaupun tidak terikat oleh struktur yang nyata, tidak berada pada suatu tempat atau ruangan dan tidak mempunyai hubungan langsung”.

Dozier dan Grunig (1992) dalam Kriyantono (2014:61)

 mendefinisikan:

“public adalah individu yang mendeteksi suatu masalah, membicarakannya, dan melakukan tindakan tertentu yang memengaruhi organisasi”

**3) Pengertian Administrasi Publik**

Administrasi publik sebagai salah satu ilmu sosial yang mengkaji sistem pengelolaan negara dengan mengaitkan dengan kebijakan, organisasi, manajemen, dan pelayanan. Administrasi publik berhubungan dengan Legislatif, Yudikatif, dan Eksekutif  serta dengan berbagai peraturan dan kebijakan yang berhubungan dengan publik, tujuan negara, administrasi pembangunan, dan etika yang mengatur penyelenggaraan Negara.

Chandler dan Plano dalam T.Keban (2004)

mendefinisikan:

“Administrasi publik adalah serangkaian proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.”

Harbani Pasolong (2007:8) mendefinisikan:

 “Mengartikan bahwa administrasi publik ialah bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.”

**2.1.3 Kajian Terhadap Middle Theori**

**1) Pengertian Organisasi**

Organisasi adalah salah satu sarana untuk mencapai tujuan, organisasi terdiri dari unsur-unsur manusia yang aktif bekerja sama dalam mencapai sebuah tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dibelahan dunia organisasi menjadi salah satu wadah manusia berkumpul dan merencanakan kegiatan, dengan organisasi segala perencanaan kegiatan yang direncanakan akan berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil yang memuaskan karena kerja sama yang terjalin di dalamnya.

Hasibuan, Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah (2016: 120) mendefinisikan:

“Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu . organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja”.

Robbins, Teori Organisasi (1994: 4) mendefinisikan:

“Organisasi adalah kesatuan (entity) 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”.

Koontz dan O’Donnel, yang dikutif Hasibuan, Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah (2016: 120) mendefiniskan :

“Organisasi adalah pembinaan hubungan wewenang dan dimaksudkan untuk mencapai koordinasi yang struktural, baik secara vertikal, maupun secara horizontal di antara posisi-posisi yang telah diserahi tugas-tugas khususnya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan”.posisi yang telah diserahi tugas-tugas khususnya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan”.

**2) Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan suatu proses penyadiaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh institusi publik sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, baik menyangkut pelayanan barang, jasa maupun pelayanan administratif.

Moenir (2003:16) mendefinisikan pelayanan pada buku Manajemen Publik dalam Perespektif Teoritik dan Empirik bahwa :

“Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”

Definisi tersebut secara tidak langsung menguraikan bahwa pelayanan mengandung sebuah proses aktivitas yang diajukan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain yang berarti juga ada pihak yang memberikan layanan dan ada pihak yang dilayani sesuai dengan kebutuhannya.

Pelayanan public adalah salah satu aspek penting dalam penguatan pelaksaan kegiatan manajemen publik. Dengan kata lain, tingkat keberhasilan pelaksaan manajemen publik yang dilakukan oleh sebuah istitusi publik akan mencerminkan sebuah kualitas pelayanan publik. Dalam konteks inilah penyedia layanan publik dituntut untuk menghadirkan sebuah produk layanan yang dapat memuaskan masyarakat dan juga mampu memberikan pelayanan publik yang mengesankan.

Gronroos (1990:27) menjelaskan pada buku Manajemen Publik dalam Perespektif Teoritik dan Empirik bahwa:

“Pelayanan sebagai 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 yang disediakan oleh perubahan pemberi pelayanan yang dimaksudnkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”

**2.1.4 Kajian Terhadap Operational Theori**

**1) Pengertian Kualitas ­**

Kualitas pada dasarnya kata yang mengandung arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas digunakan untuk menilai dan menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap spesifikasinya. Bila spesifikasinya terpenuhi maka kualitas suatu hal tersebut bisa dikatakan baik, sebaliknya jika spesifikasinya tidak terpenuhi maka bias jadi dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena persyaratan merupakan indicator yang harus dirancang oleh karena itu kualitas secara tidak langsung adalah hasil rancangan yang tidak menutup kemungkinan untuk ditingkatkan atau diperbaiki.

Konsep kualitas sering dianggap sebagai tolak ukur baik buruknya suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan salah satu spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar suatu produk mampu memenuhi spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Pada kenyataannya hal ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang lebih luas dari itu, dimana tidak hanya suatu hasil saja yang ditekankan, dan juga meliputi proses , lingkungan, dan manusia.

Kotler, dalam Hardiyansyah, kualitas pelayanan publik (2011: 35), mengemukakan bahwa:

“Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

Berdasarkan definisi tersebut, kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat sebuah produk yang berpengaruh terhadap kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan dan tersirat.

Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik (2011: 36) mengemukakan bahwa:

“Kualitas adalah sesuatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen”.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah sebuah hal yang berhubungan dengan berbagai unsur seperti produk, manusia, tenaga kerja, proses, tugas, dan lingkungan yang berada dalam kondisi dinamis serta memenuhi atau melebihi harapan dari konsumen ataupun pelanggan.

Fandi Tjiptono yang dikutip oleh Pasolong, Kepemimpinan Birokrasi (2007 : 132) mengemukakan bahwa kualitas adalah :

* Kesesuian dengan persyaratan /tuntutan
* Kecocokan pemakaian
* Perbaikan atau penyempurnaan secara berkelanjutan
* Bebas dari kerusakan
* Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
* Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
* Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan kualitas adalah kesesuaian berdasarkan tuntutan dari pelanggan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, serta dijamin keamanannya bebas dari kerusakan, kebutuhan pelanggan dipenuhi dari awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar tanpa kesalahan dari awal, dan bias untuk membahagiakan pelanggan.

Sinambela dalam Hardiansyah, kualitas pelayanan publik (2011: 36) mengemukakan pendapat bahwa : Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customer).

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

**2) Pengertian Pelayanan**

Pelayanan disetiap negara adalah suatu kegiatan yang akan selalu ada, pelayanan tidak terlepas dari pengelolaan yang serahkan kepada pemerintah untuk mengurusi urusan negara berserta isinya, pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima, bukan sekedar memberi tapi harus juga mementingkan kualitas dan kuantitas suatu pelayanan tersebut. Pelayanan terbentuk dengan adanya tuntutan dari masyarakat disuatu negara untuk memulai pelayanan yang dapat memberikan apa yang masyarakat inginkan.

Moenir dalam bukunya berjudul Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia (2016:27) mendefinisikan:

“Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”.

Gronroos, yang dikutif Satibi, Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012: 27): menterjemahkan:

“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 yang disediakan oleh perubahan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Begitupun pengertian ini cenderung berorientasi pada organisasi perusahaan namun pelayanan tersebut pada intinya bersentuhan dengan bagaimana cara menghadirkan sebuah produk layanan yang dapat menghadirkan solusi dari permasalahan publik. karena itu, konsep diatas, sesungguhnya dapat diadaptasi oleh instutusi publik dalam rangka memenuhi pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat memuaskan masyarakat.

**A. Jenis -Jenis Pelayanan**

Moenir (2008) dalam bukunya Manajemen Pelayanan umum di Indonesia.Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari hal-hal seperti berikut ini:

**1. Layanan dengan lisan**

Layanan dengan lisan biasanya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarkat (HUMAS), bidang layanan infomasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu:

* Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
* Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas,sehingga memuaskan masyarakat.
* Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
* Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

**2. Layanan dengan tulisan**

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanan tugas.Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi peranannya.Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani,satu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan maupun dalam proses penyelesaiannya.Layanan tulisan terdiri atas dua golongan,yaitu:

1. Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka berurusan dengan instansi atau lembaga.
2. Layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

**3. Layanan berbentuk perbuatan.**

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70 -80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memangtidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering bergabung.Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum.Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

**B. Karakteristik Jasa atau Pelayanan**

Jasa atau pelayanan memiliki karakteristik utama yang membedakan dari barang yaitu :

1. *Intability*, jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan obyek, alat atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan kinerja (performance), ata usaha. Bila barang dapat dimiliki maka jasa hanya dikonsumsi tetapi tidak bisa dimiliki.
2. *Inseperability*, Barang biasanya diproduksi kemudian dijual, lalu di konsumsi. Sedangkan jas dilain pihak, umumnya terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.
3. *Variability*, Jasa sangat bersifat variabel karena merupakan standard output, artinya banyak variasi bentuk kualitas dan jenis tergantung pada siapa,kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
4. *Perishability*, Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

**3) Kualitas Pelayanan**

Setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai dan juga senantiasa berorientasi untuk hasil yang berkualitas. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang bersifat abstrak, digunakan untuk menilai tingkat penyesuaian suatu hal terhadap spesifikasi. Bila telah terpenuhi berarti kualitas dapat dikatakan baik begitupun sebaliknya, apabila spesifikasi tidak terpenuhi maka kualitas dapat dikatakan tidak baik.

Sodikin, Kebijakan, Pelayanan dan Kepentingan Publik (2012 : 87) kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diukur setelah masyarakat menerima dan merasakan layanan dan membandingkan dengan harapan sebelumnya. Demikian halnya dalam pelayanan Civil, kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mendapat perhatian dari pemerintah, guna memberikan kepuasan kepada rakyat. Apalagi layanan civil bila dilihat dari keberadaannya merupakan hak dasar dari warga negara dan hanya pemerintah memproduk dan mendistribusikannya.

Ibrahim yang dikutif Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik (2011: 40) mendefiniskan kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Berdasarkan penguraian diatas, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publilk.

Adapun dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithmal dalam Pasolong, sebagai berikut :

1. ***Tangibles*** yaitu kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang terlihat dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor ( fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan, dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.
2. ***Reliability*** yaitu kemampuan dan kehandalah untuk menyediakan pelayanan terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisiten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya. Atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan segara, akurat, memuaskan serta tepat waktu.
3. ***Responsiveness*** adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai dengan kebutuhan. Responsiveness juga adanya keinginan para petugas memberi layanan bahwa mereka senanag untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada konsumennya.
4. ***Assurance*** yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam memberikan layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki indentitas sebagai petugas pelayanan, dan sebagai petugas memiliki kemapuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.
5. ***Emphaty*** adalah merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus serta berusah untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan. Atau memilki sikap yang tegas, tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelangan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan

**4) Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Bukan hal mudah membangun pelayanan yang berkualitas karena akan ada beberapa tantangan dan kendala yang harus dihadapi demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini akan selalu dijumpai mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik.

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik (2011: 46-47) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. **Dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:**
* Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
* Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
* Kemudahan dalam proses pelayanan
* Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
* Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
* Pengguanaan alat bantu dalam pelayanan
* Fasilitas Pelayanan yang di sediakan
1. **Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:**
* Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
* Memiliki standar pelayanan yang jelas
* Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
* Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
1. **Dimensi *Responsivisness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:**
* Merespon setiap pelanggan/ permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan
* Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
* Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
* Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
* Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
* Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
1. **Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:**
* Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
* Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
* Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
* Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
1. **Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:**
* Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
* Petugas melayani dengan sikap ramah
* Petugas melayani dengan sikap sopan santun
* Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
* Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

**2.2 Kerangka Berfikir**

Terkait dengan analisis Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Koperasi Giat di Kabupaten Pandeglang, seperti yang telah diuraikan diatas. Perlu adanya pemikiran yang menjadi tolak ukur beberapa teori dari para ahli. Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (1995:51 ) mendefinisikan kualitas sebagai :

“Sesuatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dapat dipahami bahwa kualitas sebagai kondisi yang dapat memenuhi apa yang seharusnya”

Tjiptono (1995 : 59) memberikan pengertian kualitas pelayanan sebagai:

“Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ini berarti apabila jasa atau pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan,maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan akan dipersepsikan buruk.”

Untuk menentukan Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Pada Koperasi Giat di Kabupaten Pandeglang, digunakan teori yang dikemukakan oleh **Parasuraman, Berry, dan Zeithml (Pasolong, 2007:135),** dimana untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan digunakan dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. **Bukti langsung *(Tangibles)***

Pentingnya tangibles ini akan menumbuhkan gambaran penyedia jasa terutama bagi anggota baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Kualitas yang dimaksud adalah tersedianya pelayanan fasilitas fisik perkantoran, fasilitas Ruang tunggu, fasilitas parkiran, tempat informasi, keamanan, kenyamanan, dan ketertiban.

1. **Keandalan *(Reliability)***

Keandalan adalah kemampuan menyediakan pelayanan yang terpecaya dan melaksanakan jasanya sesuai dengan hal yang telah dijanjikan. Komponen atau unsur reliability ini merupakan kemampuan penyedia pelayanan jasa ,menyampaikan jasa secara tepat dan mengenai simpan pinjam.

1. **Daya tanggap *(Responsiveness)***

Ketanggapan adalah kemampuan menyediakan pelayanan jasa yang dilakukan secara langsung oleh pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Komponen atau unsur ini terdiri dari kecepatan dan kesigapan pemberi pelayanan dalam melayani anggota, kecepatan memberi pelayanan pada anggota, dan penanganan keluhan anggota.

1. **Jaminan *(Assurance)***

Jaminan yang dimaksud adalah pengetahuan dan wawasan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada anggota. dalam mendapatkan pelayanan yang telah ditawarkan pemberi pelayanan. Komponen ini terdiri dari kemampuan atau kompetensi pemberi pelayanan yang yang didalamnya terdapat keterampilan, keramahan, kesopanan, dan sifat mampu dipercaya yang dimiliki staff, pengetahuan yang mempuni untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas dalam menyediakan pelayanan.

1. **Empati *(Emphaty)***

Empati adalah kemampuan menyediakan pelayanan yang dikerjakan langsung oleh pemberi pelayanan dengan sikap ramah tamah dan penuh perhatian kepada anggota, dan juga kepekaan untuk kebutuhan anggota. Komponen ini yaitu mempermudah dalam melakukan komunikasi yang baik, tepat dan memahami kebutuhan aggota.

Kelima faktor inilah yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan simpan pinjam di koperasi kabupaten pandeglang dan apabila kelima faktor ini diterapkan pada setiap instansi pelayanan maka akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan, khususnya di Koperasi Giat Kabupaten Pandeglang

Untuk lebih jelasnyaterdapat skema kerangka pemikiran yang menjadi landasan pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :

**Gambar 2.1**

**Kerangka Pemikiran**

*Sumber : Peneliti 2022­*