

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN PROPOSISI

2.1. Kajian Pustaka

Penting sekali rasanya dalam sebuah penelitian diadakannya pembahasan yang komperhensif dan mendalam yang juga disebut dengan kajian pustaka. Kajian pustaka ini dalam konteksnya mengambil dari tiga bagian yaitu *Grand Theory*, *Middle Theory*, dan *Applied Theory/Operational Theory* serta kajian penelitian terdahulu sebagai pembanding penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya, kajian penelitian terdahulu selain untuk membandingkan juga sebagai bahan referensi penulis dalam melaksanakan analisis dan penulisan penelitian ini.

2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu selain untuk membandingkan juga sebagai bahan referensi penulis dalam melaksanakan analisis dan penulisan penelitian ini. Maka dari itu penulis mengambil tiga penelitian terdahulu yang berbentuk jurnal untuk membandingkan serta menjadikan penulisannya sebagai referensi penelitian ini. Tiga penelitian terdahulu yang penulis jadikan sebagai bahan referensi dan pembanding adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No.	1	
Nama Peneliti	Ade Nawawi	
Judul Penelitian	Kualitas pelayanan pada unit pelaksana teknis Dinas pemadam kebakaran kabupaten purwakarta	
Persamaan/ Perbedaan	Teori yang digunakan	Mahmudi (2005:213)
	Pendekatan	Kualitatif
	Metode	Deskriptif Kualitatif
	Teknik Analisis	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
Hasil	<p>Hasil yang diperoleh bahwa 1) UPTD Dinas Pemadam Kebakaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah transparan kepada masyarakat. Para petugas UPTD tidak pernah menerapkan prosedur pelayanan yang berbeda dengan aturan formal atau juklak. 2) Penyelenggaraan pelayanan di UPTD Dinas Pemadam Kebakaran dapat dipertanggungjawabkan kepada pemerintah sehingga akuntabilitasnya dapat dikatakan cukup baik. 3) Dalam melakukan pelayanan dengan tepat petugas pemadam kebakaran Kabupaten Purwakarta belum maksimal. Meskipun dalam</p>	

	<p>pelaksanaan pemadaman petugas berusaha memahami keadaan kondisi api, tetapi masih sering terjadi kesalahan yang dilakukan dalam hal penanganan bencana kebakaran tersebut. Hal ini dikarenakan terkendala oleh keadaan sarana dan prasarana petugas pemadam kebakaran</p>	
No.	2	
Nama Peneliti	Ratna Esa Kuswati	
Judul Penelitian	<p>Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjung Sari Kabupaten Gunung Kidul</p>	
Persamaan/ Perbedaan	Teori yang digunakan	Zeithaml (2018:55)
	Pendekatan	Kualitatif
	Metode	Deskriptif Kualitatif
	Teknik Analisis	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
Hasil	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi Tangibel, Realiability, dan Emphaty belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yaitu</p>	

	<p>(1) Dimensi tangible (bukti fisik) yaitu ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap. (2) Dimensi reliability (kehandalan) yaitu belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. (3) dimensi empathy (empati) yaitu ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul yaitu masalah kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia, kurangnya koordinasi dengan pemerintah desa serta masih terbatasnya sarana dan prasarana</p>	
No.	3	
Nama Peneliti	Ade Parawansa	
Judul Penelitian	<p>Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar</p>	
Persamaan/ Perbedaan	Teori yang digunakan	Zeithaml (2018:55)
	Pendekatan	Kualitatif
	Metode	Deskriptif Kualitatif
	Teknik Analisis	Observasi, Wawancara, Dokumentasi

Hasil	<p>secara umum kualitas pelayanan publik di Kecamatan Mariso Kota Makassar belum terlaksana dengan baik.</p> <p>Hal ini dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : Tangibels, Reability, Responsivess, Assurance, dan Empathy</p>
--------------	--

Sumber: Peneliti (2023)

Peneliti meninjau dari beberapa hasil penelitian yang dimuat dalam sebuah jurnal dalam konteks kualitas pelayanan public. Meninjau dari penelitian terdahulu Peneliti menggunakan pendekatan yang sama namun ada perbedaan yaitu terletak pada metode yang digunakan dan lokus fokusnya yang berbeda Sehingga menjadi pertimbangan peneliti akan menggunakan metode yang berbeda dari penelitian terdahulu karena dianggap sesuai dan jelas hasilnya apabila memakai metode studi kasus menurut Cresswell (2017) yang dimana berjudul “Kualitas Pelayanan Penanggulangan Kebakaran pada Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana di Kota Bandung“. Peneliti yakini bahwa penelitian ini memiliki keaslian dan orginalitas tulisan.

2.1.2 Grand Theory

2.1.2.1 Konsep Administrasi

Penelitian tidak terlepas dari teori umum yang menjadi *core* sebuah ilmu, penelitian ini berbasis pada administrasi sehingga kita perlu memahami konsepnya agar penelitian ini bersifat komperhensif dan mendalam pada pembahasannya.

Konsep secara umum terkait administrasi sampai hal-hal teknis perlu dibahas sehingga memiliki kepaduan dari setiap argumentasi dan narasi yang dibangun.

1) Pengertian Administrasi

Administrasi merupakan sebuah cabang dari ilmu sosial yang notabene membahas terkait kerjasama dalam konteks organisasi. Kegiatan kerjasama yang dilakukan guna mencapai sebuah tujuan bersama dengan proses yang rasional dalam pelaksanaannya.

Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat mencatat, surat- menyurat, ketik-mengketik, agenda dan sebagian yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil.

Robbins dalam Mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz Manajemen mengatakan bahwa:

“Administration is the universal process of efficiently getting activities completed with and through other people” Robbins memahami administrasi ini sebagai keseluruhan kegiatan-kegiatan untuk pencapaian tujuan secara efisiensi melalui kerja sama dengan orang lain”.

Waldo dalam Mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz Manajemen mengatakan bahwa:

“Administrasi adalah suatu bentuk daya upaya manusia yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi”

Administrasi mempunyai ciri-ciri yang menjadi dasar dalam proses kegiatan administrasi, **Affuddin (2010: 3-4)** yaitu:

- 1) Adanya kelompok manusia, yaitu kelompok yang terdiri atas dua orang atau lebih
- 2) Adanya kerja sama dari kelompok tersebut.
- 3) Adanya kegiatan atau proses atau usaha.
- 4) Adanya bimbingan dan kepemimpinan.
- 5) Adanya tujuan yang telah disepakati bersama.

Siagian dalam Mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz manajemen mengatakan bahwa:

“Administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya”

Dewi dalam Maskudi,Beddy Iriawan (2017:24) dalam buku pengantar administrasi mengatakan bahwa:

“Administrasi memiliki pengertian dalam arti yaitu sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarian yang meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengolah mengadakan, mengirim, menyimpan”

Pemimpin merupakan sebuah kunci dalam sebuah kerjasama tim, agar sebuah tim bergerak selaras dalam mencapai tujuan. Proses pencapaian tujuan merupakan bagian dari administrasi namun tidak jarang dalam pelaksanaannya terkena oleh masalah atau keluar dari koridor. Pemimpin memiliki fungsi manajemen dan kontroling dalam sebuah proses administrasi untuk memastikan bahwa para pelaksanaannya tidak keluar dari koridor dan konsisten dalam melaksanakan pencapaian tujuan. Selain dari fungsi pimpinan administrasi juga

menuntun arah gerak, seperti yang dikatakan oleh **Newman (1975:6)** Administrasi adalah pedoman kepemimpinan dan pengawasan usaha suatu kelompok orang-orang kearah pencapaian tujuan bersama.

Secara luas administrasi dapat dilihat dari tiga sudut, hingga mencakup tiga pengertian, **Anggara (2020:20-21)** mengemukakan, yaitu dari sudut proses, fungsi, dan kelembagaan.

- 1) Dari sudut proses, administrasi yaitu suatu proses pemikiran, pengaturan, penentuan tujuan pekerjaan sehingga tujuan tersebut bisa mencapai target yang diinginkan.
- 2) Dari sudut fungsi, administrasi yaitu suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang berfungsi sebagai administrator atau pemimpin. Di dalam kegiatan tersebut terdapat berbagai macam tugas (fungsi) kerja, misalnya tugas perencanaan pekerjaan, tugas mengorganisasi, tugas menggerakkan, tugas mengawasi, dan sebagainya.
- 3) Dari sudut kelembagaan, administrasi dapat ditinjau sekelompok orang, baik secara perseorangan maupun kolektif yang menjalankan kegiatan-kegiatan guna mencapai tujuan, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Administrasi **Keban (2008:2)** mengemukakan dapat diartikan :

Arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi dan menciptakan implementasi agar berarah kepada kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, kegiatan pekerjaan individu dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, serta sebagai area dalam bidang kerja akademik maupun teoritik.

Pendapat-pendapat ahli di atas menunjukkan bahwa administrasi yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk tercapai tujuan bersama yang bersifat umum. Yang paling terpenting adalah administrasi sebagai proses umum yang pengarahan, manajemen, dan pengawasan merupakan unsur-unsurnya.

Administrasi dapat diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik sehingga dilakukannya untuk bertugas mengendalikan usaha-usaha instansi pemerintahan agar tujuannya sampai target yang diinginkan.

2) Unsur-Unsur Administrasi

Proses operasi administrasi terdapat sejumlah unsur yang saling berkaitan antara satu dan yang lain, apabila salah satunya tidak ada, proses administrasi akan pincang. Maka dari itu perlu memperhatikan dalam setiap kegiatan administrasi unsur-unsur berikut sehingga tidak terjadi kepincangan administrasi. Unsur-unsur menurut **Anggara (2012:29)** tersebut meliputi :

- 1) Organisasi, yaitu wadah bagi segenap kegiatan usaha kerjasama.
- 2) Manajemen, yaitu kegiatan menggerakkan sekelompok orang dan mengerahkan fasilitas kerja.
- 3) Komunikasi, yaitu penyampaian berita dan pemindahan buah pikiran dari seseorang kepada yang lainnya dalam rangka terwujudnya kerjasama.
- 4) Kepegawaian, yaitu pengaturan dan pengurusan pegawai atau karyawan yang diperlukan.
- 5) Keuangan, yaitu pengelolaan segi-segi pembayaran dan pengelolaan keuangan
- 6) Perbekalan, yaitu perencanaan, pengadaan, dan pengaturan pemakaian barang-barang keperluan kinerja.
- 7) Tata usaha, yaitu perhimpunan, pencatatan, pengelolaan, pengiriman, dan penyimpanan berbagai keterangan yang diperlukan
- 8) Hubungan Masyarakat, yaitu perwujudan hubungan yang baik dan dukungan dari lingkungan masyarakat terhadap usaha kerja sama.

Unsur yang dikemukakan oleh ahli tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa dalam setiap proses administrasi tidak bisa dilaksanakan secara individu namun ada medium yaitu organisasi. Selain organisasi perlu ada unsur lain dalam melakukan pertimbangan dan aktivitas administrasi sehingga dapat menggambarkan bahwa administrasi tidak bisa berjalan dengan satu unsur saja namun banyak unsur yang mempengaruhi.

Seperti yang dikatakan di awal bahwa dalam setiap kegiatan administrasi perlu di perhatikan aspek dan unsur unsur yang dikemukakan sehingga tidak terjadi kepincangan. Apabila terjadi kepincangan maka ada unsur yang perlu di perbaiki dan menjadi bahan evaluasi bagi organisasi untuk memperbaiki kepincangannya.

3) Konsep Administrasi Publik

Dimock dan Louis dalam Pasolong (2007:7) mengemukakan bahwa “Pengertian administrasi publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya. Kekuasaan politik ini bisa didapatkan dari sistem demokrasi dan juga sistem warisan (kerajaan).”

Rosenbloom (2005:8), mengemukakan bahwa administrasi publik merupakan “Pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, publik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintahan di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagainya.”

Syafi'ie dalam Pasolong (2011:6) mengemukakan bahwa *public* merupakan sekelompok, sejumlah orang-orang yang mempunyai kebersamaan rasa berpikir, perasaan, sikap, harapan, dan tindakan yang secara efektif berdasarkan nilai-nilai norma yang sejumlah manusia itu miliki. Bahwa publik adalah sejumlah orang yang berkumpul dalam kesempatan tertentu, yang memiliki tujuan yang sama atau kepentingan masyarakat yang diwakili melalui suara.

Administrasi Publik (*Public Administration*) yaitu : Menurut **Chandler dan Plano dalam Keban (2004:3)**, mengatakan bahwa administrasi publik adalah “proses dimana sumber daya personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.”

Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4) mengemukakan bahwa administrasi publik merupakan suatu proses dimana sumber daya manusia dan personal publik diorganisir serta dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Keban (2008:4) mengemukakan bahwa administrasi publik yaitu

“Proses pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengambil langkah yang menurut pemerintah itu baik untuk masyarakat, pemerintah mengasumsikan bahwa masyarakat menerima apa saja aturan-aturan yang dibuat pemerintah, dan masyarakat patuh kepada aturan pemerintah.”

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu kegiatan sumber daya personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk

memformulasikan melaksanakan kebijakan pemerintah. Administrasi publik memiliki tujuan eksekutif, legislatif, dan yudikatif pemerintah berperan dalam misi pelayanan, pelayanan yang diberikan sudah responsif dan tanggap mengutamakan kemandirian, serta kemampuan masyarakat.

Administrasi memiliki kaitan politik sesuai dengan yang diungkapkan oleh

Anggara (2012:23) bahwa :

Menurut bidang kehidupan pembagian administrasi menurut hal ini merupakan konsekuensi anggapan dasar bahwa ruang lingkup administrasi meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat. Biasanya kehidupan masyarakat diidentifikasi dalam beberapa bidang, yaitu politik, ekonomi, dan sosial budaya. Oleh karena itu, administrasi dapat dibagi menjadi administrasi di bidang politik dan pemerintahan (administrasi negara), administrasi di bidang ekonomi (administrasi niaga), serta administrasi di bidang sosial budaya (administrasi sosial).

2.1.2.2 Kajian Organisasi

Hasibuan (2011:24) menjelaskan bahwa Organisasi yaitu suatu sistem perserikatan formal, berstruktur serta terkoordinasi oleh sekumpulan yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya sebagai alat serta sebagai tempat saja.

Robbins dalam Mariane (2018) dalam buku *Azaz-Azaz Manajemen* 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.”

Rernawan (2011: 15) dikutip pengertian organisasi dari Mathis and Jackson sebagai berikut :

“Organisasi merupakan suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing, sebagai suatu kesatuan yang memiliki tujuan tertentu dan mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga bisa dipisahkan”.

Jones dalam Mariane (2018) *“An Organization is tool usedby people individually or in groups to accomplisg a wide varierityof goals.”* Jones memahami sebuah organisasi adalah alat yang digunakanoleh orang-orang, baik secara individual maupun kelompok untukmencapai bermacam-macam tujuan.”

Mooney dalam Mariane (2018) *“Organizationis the fromoff verry human association for the attainment of common purpose.”* Mooney memahami organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untukpencapaian suatu tujuan bersama.

Hasibuan dalam Mariane (2018) memberikan pengertian organisasi sebagai berikut: Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja samadalam mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan beberapa pengertian diatasdapat disimpulkan bahwa organisasi adalah suatu wadah yang terdiri dari unsur manusia yang saling bekerja sama dan saling menguntungkan untukkepentingan bersama dalam pencapaian tujuan organisasi.

2.1.2.3 Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Perancis Kuno *ménagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya:

Gulick dalam Mariane (2018) mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.

Schein dalam Mariane (2018) memberi definisi manajemen sebagai profesi. Menurutnya manajemen merupakan suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, karakteristiknya adalah para profesional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para profesional mendapatkan status mereka karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu, dan para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat.

Hasibuan dalam Mariane (2018) Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Sikula, dalam Mariane (2018) Management in general refers to planning, organizing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating and decision making activities performed by any organization in order to coordinate the varied resource of the enterprises so as to bring an efficient creation of some product or service.

Terry, dalam Mariane (2018) Manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukansertamencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatansumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Terry dalam Hasibuan (2014:2) mengatakan bahwa

“manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain.”

Berikut ini dikemukakan mengenai pendapat beberapa ahli tentang manajemen : **Handoko (2013:8)** bahwa :

“Proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usahausaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya- sumber daya lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah di tetapkan”.

Handoko (2014:10) bahwa :

“Bekerja dengan orang-orang untuk menentukan menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*) dan pengawasan (*controlling*)”.

(Mariane 2018:3) meyebutkan bahwa : “Manajemen merupakan proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan dengan menggunakan sumber sumber yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah di tetapkan”.

2.1.3 Middle Theory

2.1.3.1 *Konsep Manajemen Pelayanan Publik*

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian lain pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public

1) Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan inti dari suatu administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya di kemukakan oleh **Gibson, Donelly dan Ivancevich dalam buku Ratmanto (2005:2)** mendefinisikan manajemen sebagai berikut :

“Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”.

Ratminto (2005:2) manajemen pelayanan dapat di artikan sebagai berikut :

“Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan”

Moenir (2008: 186) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut **Ratminto dan Winarsih (2005: 4)** manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun srencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Mengenai sasaran dari kegiatan pelayanan umum, **Moenir (2008: 165)** mengemukakan sasaran utama pelayanan umum, yaitu:

1) layanan, Agar layanan dapat memuaskan orangatau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni: (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (c) waktu penyampaian yang tepat dan, (d) keramah tamahan.

2) produk, Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umumnya itu kepuasan dapat berbentuk:

a. Barang, yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan

b. Jasa, produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh pancaindera dan atau perasaan (gerak, suatu, keindahan, kenyamanan, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya dituju

c. Surat-surat berharga, kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat-surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tatalaksana surat pada instansi yang bersangkutan

Trochidis dalam Rusli (2010:28), menyatakan bahwa perlu dikembangkan model kelembagaan pelayanan publik yang dapat memudahkan masyarakat dan kalangan dunia usaha untuk berurusan dengan pemerintah .Salah satu konsep yang dikembangkan adalah model pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan pemerintah di satu lokasi. Model pelayanan publik seperti ini memiliki berbagai istilah seperti one stop government, integrated service delivery, seamless government, joined up government, single accesspoint, onestopshop, one stop service.

2) Indikator Manajemen Pelayanan Publik

Lenvine (2008:143) , maka produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus mempunyai tiga indikator, yakni (**Dwiyanto 2008; 145**) :

- a. Responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. Responsibility atau responbilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

- c. Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan pemangku kepentingan dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

(Dwiyanto2008; 144) mengemukakan indicator pelayanan public sebagai berikut:

- a. Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya.
- b. Mutu adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan
- c. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran (output) dan masukan (input)
- d. Fleksibilitas adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam rangka menanggapi permintaan pelanggan.
- e. Kepuasan menunjuk pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi.
- f. Persaingan menggambarkan posisi organisasi didalam berkompetisi dengan organisasi lain yang sejenis.

- g. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumberdaya.
- h. Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis didalam menghadapi segala perubahan.

Mahmudi (2005 : 237) mengatakan bahwa standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

- b. Produk pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- c. Waktu penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat melakukan permohonan.

- d. Biaya pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif / biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

- e. Sarana dan prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

f. Kompetensi petugas pemberi layanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Manulang dikutip oleh Ratminto & Winarsih (2016:1) Mengemukakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Tujuan dari perusahaan atau lembaga pendidikan akan tercapai dengan baik apabila manajemennya dikelola dengan baik pula. Kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan atau lembaga pendidikan ditentukan salah satunya oleh manajemen pelayanan yang bagus atau servis yang baik terhadap pelanggan.

Manajemen Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. **Mulyadi, Deddy (2016:39)**. Mengatakan bahwa “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Sedangkan **Sujardi.(2011:7)** mengemukakan bahwa Pengertian lain pelayanan publik merupakan merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa

dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Manajemen adalah inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya **Gibson, Donelly dan Ivancevich dalam buku Ratmanto (2005:2)** mendefinisikan manajemen sebagai berikut: “Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”

Ratminto dan Winarsih. (2005:2). manajemen pelayanan dapat di artikan yaitu: “Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan kan aktivitas-aktivitas pelayanan demi ter- capainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan” Manajemen publik seringkali diidentikan dengan manajemen instansi pemerintah.

Rinaldi, Runi. (2012:45) mengatakan bahwa Manajemen adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen yaitu seperti planning, organizing, dan controlling di satu sisi sedangkan di sisi lain adalah SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik. Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah di tentukan sebelumnya.

Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dari uraian diatas dapat di pahami bahwa pelayanan adalah suatu proses. Dengan demikina Objek utama dari manajemen pelayanan publik adalah pelayanan itu sendiri, jadi manajemen pelayanan publik adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani. Selanjutnya **Rinaldi , Runi. (2012:45)**. Juga Menyatakan bahwa: Pelayanan publik hampir secara otomatis akan dapat membentuk citra (image) tentang kinerja birokrasi. Karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

3) Prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif, Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

- c. Akuntabel, Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan, Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi, Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

4) Pengertian Pelayanan

Batinggi dan Badu (2009:89), mengemukakan bahwa berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia; pelayanan kata dasarnya adalah layan dan kata kerjanya adalah melayani, artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Sementara itu **Lukman, Moenir dalam Batinggi dan Badu (2009:88)**, juga mengatakan “pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Gronroos pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan pelanggan (**Ratminto, 2005;27**). Dengan kata lain, Pelayanan merupakan salah satu upaya

untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dalam hal kecepatan menangani komplain dan keramahan terhadap pelanggan.

Pelayanan adalah kunci utama untuk mencapai keberhasilan dalam berbagai aspek usaha atau aktivitas bisnis yang bergerak di bidang jasa (**Batinggi dan Badu, 2009:89**). Pelayanan akan sangat menentukan dalam setiap kegiatan di masyarakat jika di dalamnya terdapat persaingan. Bisa jadi produk yang dijual sama atau jasa yang ditawarkan juga sama tapi kenapa respon dari masyarakat bisa berbeda? Semua itu disebabkan oleh adanya pelayanan terhadap pelanggan yang berbeda. **Prasojo dalam Batinggi dan Badu (2009:97)**, mengatakan “pelayanan merupakan tanggapan terhadap keperluan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.”

2.1.4 Operational Theory

2.1.4.1 pengertian kualitas pelayanan

Dalam menjelaskan pengertian Kualitas Pelayanan ini penulis mengambil beberapa pendapat para ahli yaitu,

- 1) Kualitas adalah “segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan” (**Batinggi dan Badu, 2009: 90**).
- 2) **Goetsch dalam Siswanto (2005: 86)**, kualitas adalah “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.
- 3) **Tjiptono (2007: 84)**, mendefinisikan kualitas jasa/pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Konsep kualitas sendiri sebenarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu: 1). Persepsi konsumen 2). Produk/jasa dan 3).Proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa atau layanan (**Lupiyoadi, 2013:76**).

Sviokla dalam Lupiyoadi (2013:56), mengemukakan bahwa kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek berikut:

- 1) Kinerja (*performance*). Kinerja disini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya didasari oleh preferensi subjektif pelanggan yang pada dasarnya bersifat umum
- 2) Keistimewaan produk (*features*). Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. Keragaman produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini pelanggan) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk (jasa). Dengan demikian, perkembangan kualitas suatu produk jasa menuntut karakter fleksibilitas agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.
- 3) Reliabilitas/keterandalan (*reliability*). Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (*malfunction*) pada suatu periode. Keandalan suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam

memilih produk (jasa). Hal ini menjadi semakin penting mengingat besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan yang harus dikeluarkan apabila produk yang dianggap tidak reliabel mengalami kerusakan

- 4) Kesesuaian (*conformance*). Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya. Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi, dan beberapa kesalahan lain.
- 5) Ketahanan atau daya tahan (*durability*). Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis. Secara teknis, ketahanan suatu produk didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis, ketahanan diartikan sebagai usia ekonomis suatu produk dilihat dari jumlah kegunaan yang dapat diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.
- 6) Kemampuan pelayanan (*serviceability*). Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetisi, kegunaan, dan kemudahan produk diperbaiki. Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memerhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan kerusakan produk, dan pelayanan lainnya. Variabelvariabel tersebut dapat merefleksikan

adanya perbedaan standar perorangan mengenai pelayanan yang diterima, di mana kemampuan pelayanan suatu produk tersebut menghasilkan suatu kesimpulan akan kualitas produk yang dinilai secara subjektif oleh konsumen

- 7) Estetika (*aesthetics*). Estetika merupakan dimensi pengukuran yang paling subjektif. Estetika suatu produk dilihat dari bagaimana suatu produk didengar oleh pelanggan. Dengan demikian, estetika jelas merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.
- 8) Kualitas yang dirasakan (*percieved quality*). Konsumen tidak selalu memiliki informasi lengkap mengenai atribut-atribut produk (jasa). Namun umumnya pelanggan memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya melalui merek, nama, dan negara produsen atau penyedia jasa.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut **Tjiptono (1995: 40)** adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan/cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan tiap saat
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar

g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik menjadi sebuah prioritas bagi setiap perusahaan. Mereka berkompetisi untuk menyajikan sebuah pelayanan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih mendekatkan antara perusahaan dengan konsumennya. Adanya kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa merupakan salah satu alasan pengusaha mendirikan perusahaan. Tidak sedikit perusahaan yang mulai menitikberatkan pelayanan terhadap pelanggannya dengan harapan para pelanggan akan merasa puas dan loyal terhadap produk atau jasa perusahaan karna pelanggan merupakan salah satu aset yang paling berharga bagi sebuah perusahaan, semakin banyak pelanggan maka akan semakin bertambah keuntungan perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Kualitas pelayanan diberikan kepada pelanggan harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal. Berbagai ahli mendefinisikan kualitas sebagai “kecocokan untuk digunakan”, “pemuahan tuntutan”, “bebas dari variasi”, dan seterusnya.

Kotler (2010:7), Kualitas adalah “total fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sementara itu **Batinggi dan Badu (2009:44)**, mengemukakan bahwa “pelayanan merupakan suatu proses”. Oleh karena itu, objek utama dari pelayanan ialah proses itu sendiri. Dalam hal pelayanan sebagai suatu proses, unsur pelayanan dipersempit menjadi:

1) Tugas layanan

- 2) Prosedur layanan
- 3) Kegiatan layanan
- 4) Pelaksanaan layanan

Unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan yang berkaitan antara satu sama lainnya.

Kesadaran akan kualitas dimulai dari diidentifikasinya persyaratan-persyaratan konsumen sampai dimulainya gagasan konsep produk (jasa), bahkan setelah pengiriman kepada konsumen. Hal ini dilakukan untuk memperoleh umpan balik dan mendengar suara konsumen (**Lupiyoadi, 2013:37**)

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 (1990)** mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Tangible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
- b. ealiable, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- c. Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
- d. Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan

- e. Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
- f. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
- g. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko
- h. Access, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- i. Communication, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- j. Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

1) Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari pelanggan yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan. Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap , jasa atau perusahaan tertentu konsumen umumnya mengacu pada beberapa faktor atau dimensi. Faktor yang

sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu manufaktur (Garvin 2008 : 25) antara lain meliputi:

1. Kinerja (*performance*) Karakteristik operasi pokok dari inti (Core Product) yang dibeli.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalkan kelengkapan interior dan eksterior
3. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu sejauhmana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang ditentukan sebelumnya.
5. Daya tahan (*Durability*) berkaitan dengan berapa lama tersebut dapat bisa digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknismaupun umur ekonomis
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi kenyamanan mudah direvarasi serta penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika yaitu daya tarik terhadap panca indra.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*) yaitu citra dan reputasi serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembelian atas atribut ciri-ciri yang akan dibeli, maka pembeli mempersiapkan kualitas dari aspek harga, nama merek, iklan reputasi perusahaan

Sketcher (1992:32) menyebutkan tujuh prinsip dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

- 1) *Standard*, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan didalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat
- 2) *Openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan
- 3) *Information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan
- 4) *Choice*, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang yang diperlukan
- 5) *Non discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin
- 6) *Accesbility*, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan
- 7) *Redress*, adanya system publikasi yang baik dan prosedur penyampaian complain yang mudah.

2) Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Rahmayanty (2010:89-90) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

e. Sarana dan PraSarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan public

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan **Macaulay dan Cook dalam Santosa (2008:63)**, memberikan kiat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yaitu :

- a. Menciptakan kepemimpinan yang berorientasikan pelanggan (customer oriented).
- b. Menciptakan citra positif di mata pelanggan.

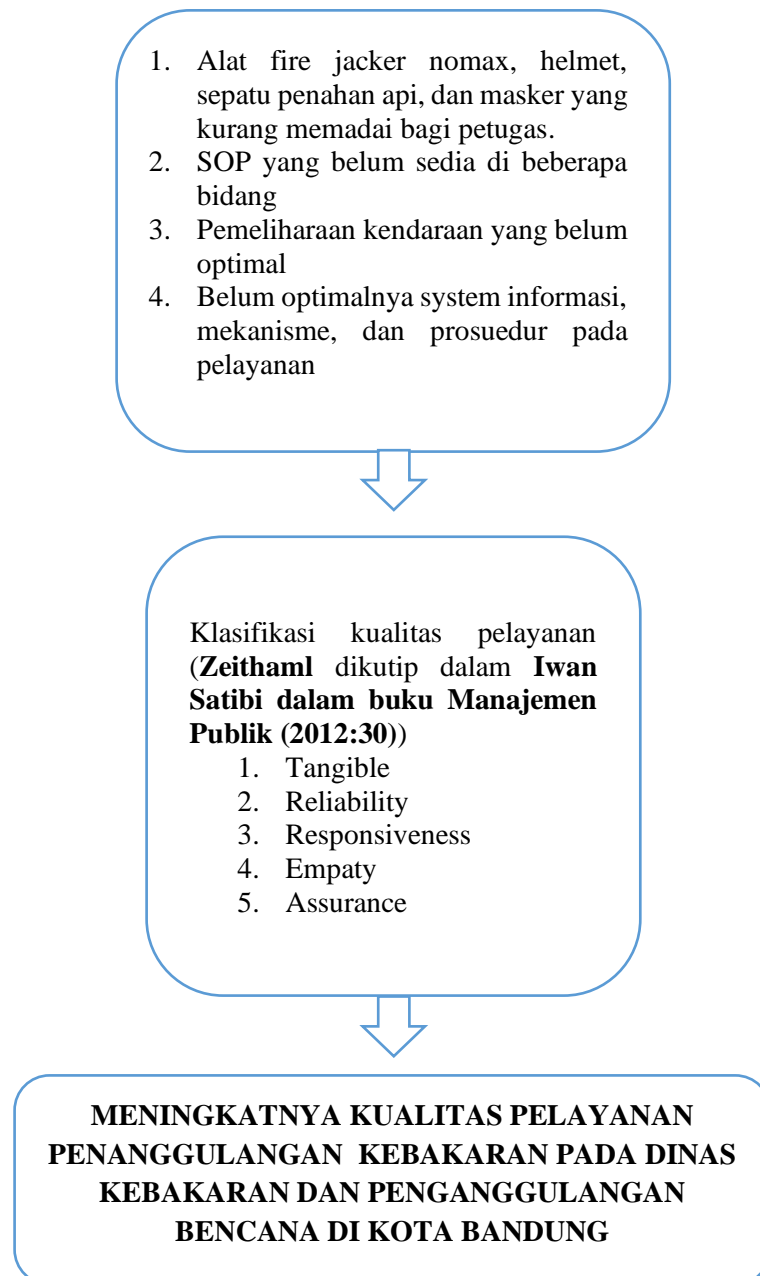
- c. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap pelanggan.
- d. Mengelola proses pemecahan masalah.
- e. Pengembangan budaya persuasi positif dan negosiasi.
- f. Mengatasi situasi sulit yang dihadapi pelanggan.

Surjadi (2009:46), kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima, banyak ragamnya menurut pakar, namun esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK, yang terdiri dari Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas. CETAK dalam hal ini maksudnya adalah:

- a. Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama
- b. Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
- c. Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.
- d. Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanannya tidak seadanya sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

2.2 Kerangka Berfikir

Tabel 2.2
Kerangka Berfikir



Sumber: Hasil Modifikasi Peneliti dari Zeithaml dikutip dalam Iwan Satibi dalam buku Manajemen Publik

Kerangka berfikir yang penulis ambil yaitu keterkaitan antara teori yang penulis kutip untuk melakukan penelitian dan untuk memecahkan permasalahannya, juga di landasi dengan teori kualitas pelayanan. Menurut **Zeithamal et. Al (1990;19)** kualitas pelayanan didefinisikan "*Service quality is the exelent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions*". dari pernyataan tersebut kualitas pelayanan ialah ketidak sesuaian antara harapan dan keinginan konsumen dengan presepsi konsumen. Kualitas dalam pelayanan tersebut dapat diketahui dengan membandingkan kesan konsumen sebagai penerima pelayanan dengan layanan yang mereka terima dan apa layanan yang mereka inginkan, sehingga disaat pelayanan tersebut melebihi harapan maka pelayanan tersebut bisa dikatakan berkualitas tapi apabila pelayanan kurang dari apa yang diharapkan maka pelayanan tersebut tidak berkualitas, baik tidaknya kualitas pelayanan tersebut tergantung dengan para penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan-harapan dari konsumennya. Dan untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik diperlukan system pelayanan publik yang baik, sistem tersebut melahirkan prosedur pelayanan yang bagus, terkontrol dan berstandar dan ketika terjadi penyimpangan dapat langsung diketahui dan juga harus sesuai dengan kebutuhan para pengguna pelayanan Penanggulangan Bencana dan Kebakaran di Kota Bandung dengan itu peneliti memilih teori Dimensi Pelayanan Publik Menurut **Zeithaml et.al (1990;19)** dikutip dalam **Iwan Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012:30)** yaitu Tangible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi; Reliability, kehandalan yang dimilikinya, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam

memberikan pelayanan; Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Assurance, pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai. Emphaty, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

untuk mengetahui standar pelayanan untuk kepuasan konsumen agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik terdapat 5 dimensi pelayanan publik :

1) **Tangible** mengacu pada ketersediaan fasilitas, peralatan kantor, personil dan hal fisik lainnya; yang terdiri atas indikator :

- a. Penampilan petugas dalam melayani
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2) **Reliability** menyangkut kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan tepat; yang terdiri atas indikator :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
- b. Adanya standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3) **Responsiveness** merupakan kemauan atau kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat; yang terdiri atas indikator :

- a. Setiap pengguna yang ingin memperoleh pelayanan mendapatkan tanggapan
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat
- c. Semua kebutuhan pengguna direspons oleh petugas

4) **Assurance** berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan; yang terdiri atas indikator :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan garansi legalitas dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5) **Empathy**, yaitu peduli dan perhatian individu dalam menyediakan pelayanan:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif
- c. Pelayanan yang menghargai setiap pelanggan.

2.3 Proposisi

Maka dari itu peneliti mengajukan proposisi sebagai berikut. Kualitas Pelayanan dalam penanggulangan kebakaran pada Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana di Kota Bandung agar meningkatnya kualitas pelayanan bila sudah memenuhi Kualitas Pelayanan dimensi Pelayanan Publik.