

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

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

Hal ini untuk mendalami secara lebih rinci mengenai Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 2 Bandung, terdapat sejumlah penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan pembandingan untuk menganalisis perbedaan atau kesamaan dengan penelitian saat ini. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian-penelitian berikut ini akan diulas mengenai kelebihan dan kekurangannya, sehingga dapat memberikan wawasan yang berharga dalam konteks perbandingan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

##### **1) Hasil Penelitian Romiyana (2022)**

Penelitian pertama berjudul "*Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara serta mengidentifikasi hambatan yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Beberapa permasalahan yang dihadapi melibatkan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat, kurangnya upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas kepada masyarakat, jarak yang jauh dari lokasi kecamatan, dan adanya kendala pada sistem jaringan yang tidak optimal.

## 2) Hasil Penelitian Sahar Bin Bahar (2022)

Penelitian kedua berjudul "*Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam*". Awal permasalahan penelitian ini yaitu, masalah yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, diantaranya keterlamabatan dalam pengurusan dan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam juga masih ada beberapa sarana dan prasarana yang belum mencukupi.

## 3) Hasil Penelitian Dewi Baitturohmah (2018)

Penelitian ketiga berjudul "*Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Kabupaten Blitar*". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Blitar sudah sesuai dengan indikator dalam dimensi kualitas pelayanan publik. Walaupun begitu, masih terdapat beberapa indikator yang belum terpenuhi, sehingga menjadi hambatan dalam proses pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Blitar. Selain itu, teridentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, termasuk faktor pendukung internal seperti kelancaran jaringan komputer dan kerjasama di antara petugas atau dengan masyarakat. Di sisi lain, faktor penghambat mencakup kurangnya sarana dan prasarana, serta kekurangan sumber daya manusia.

**Tabel 1 - Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1.	Romiyana Nababan (2022)	Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara	Teori yang digunakan sama dengan peneliti yaitu teori menurut Zeithaml, et al., dalam Hardiansyah (2018:63).	Pendekatan yang digunakan sama dengan peneliti yaitu menggunakan pendekatan kualitatif.	Metode yang Digunakan sama dengan peneliti yaitu Menggunakan metode deskriptif.	Teknik analisis Yang digunakan sama dengan peneliti yaitu menggunakan model Miles & Huberman dengan proses Reduksi Data, Penyaji Data, serta Menarik kesimpulan.
2.	Sahar Bin Bhar (2022)	Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam	Teori yang digunakan Yaitu Fitzsimmon (Sinambela et al.,2016:7) sedangkan Peneliti menggunakan teori Menurut Zeithaml, et al., dalam Hardiasnyah (2018:63).	Pendekatan yang digunakan sama dengan peneliti yaitu menggunakan pendekatan kualitatif.	Metode yang Digunakan sama dengan peneliti yaitu Menggunakan metode deskriptif.	Teknik analisis Yang digunakan peneliti yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan Angka sedangkan Peneliti menggunakan Model Miles&Huberman dengan proses Reduksi Data, Penyaji Data serta Menarik Kesimpulan.

3.	Dewi Baiturroh mah (2018)	Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Kabupaten Blitar	Teori yang digunakan sama dengan peneliti menggunakan teori menurut Zeithaml, et al., dalam Hardiansyah (2018:63).	Pendekatan yang digunakan sama dengan peneliti yaitu menggunakan pendekatan kualitatif.	Metode yang digunakan sama dengan peneliti yaitu menggunakan metode deskriptif.	Teknik analisis yang digunakan sama dengan peneliti yaitu menggunakan model Miles & Huberman dengan proses Reduksi Data, Penyajian Data serta penarik kesimpulan.
----	---------------------------	---	--	---	---	---

Sumber : Diolah Oleh Peneliti (2024)

Penelitian ini mengungkapkan adanya perbedaan, kesamaan, dan keterkaitan antara penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini. Persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Perbedaan dalam penelitian ini yang dilakukan oleh Romiyana Nababan terletak pada lokasi, penelitian sebelumnya difokuskan pada Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara, Sementara peneliti memfokuskan pada Kualitas Pelayanan PT. KAI Daop 2 Bandung. Sementara itu, teori yang digunakan sama-sama menggunakan teori menurut zeithaml et.,al (dalam Hardiasnyah, 2018:63), kemudian terdapat persamaan antara penelitian sebelumnya dengan peneliti yaitu, fokus utama dan keduanya adalah tentang kualitas pelayanan, keduanya menggunakan jenis penelitian yang sama, yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Relevan antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini terletak

pada kemampuannya memberikan referensi yang berharga bagi peneliti lain yang terletak untuk mengeksplorasi aspek kualitas pelayanan.

- 2) Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Sahar Bin Bahar dan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya difokuskan pada kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Batam, sementara peneliti berfokus pada Kualitas Pelayanan PT KAI Daop 2 Bandung. Selain itu, terdapat perbedaan dalam teori, dimana penelitian sebelumnya menggunakan teori menurut Fitzsimmon dan Fitzsimmon (sinambela et.al.,2016:7), sedangkan peneliti menggunakan teori menurut Zeitham et al., dalam Hardiasnyah (2018:63). Meskipun demikian, terdapat persamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini. Keduanya memiliki fokus yang sama, yakni sama-sama meneliti Kualitas Pelayanan Publik. Jenis dan metode penelitian yang digunakan juga sama, keduanya menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan memberikan pemahaman lebih lanjut kepada peneliti untuk mencapai tingkat optimalisasi pada kualitas pelayanan pelayanan, sehingga dapat berjalan dengan lancar.
- 3) Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Dewi Baiturrihmah dan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya difokuskan pada pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Blitar, sedangkan peneliti memusatkan pada Badan Usaha Milik Negara yaitu PT. Kereta Api Indonesia Daop 2 Bandung. Penelitian sebelumnya peneliti sama-sama

menggunakan teori menurut Zeithaml et al., dalam Hardiansyah (2018:63), terdapat juga persamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini. Keduanya memiliki fokus yang serupa, yaitu mengenai Kualitas Pelayanan. Baik penelitian sebelumnya maupun penelitian menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Terdapat relevansi antara penelitian sebelumnya dan peneliti, di mana penelitian sebelumnya memberikan pemahaman kepada peneliti mengenai pentingnya peran sumber daya manusia dalam suatu organisasi.

### **2.1.2 Kajian Administrasi Publik**

Administrasi memiliki dua arti, yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Administrasi secara sempit diartikan sebagai kegiatan penulisan atau tata kelola dan tata usaha yang terkait dengan tugas-tugas seperti menerima, mencatat, mengumpulkan, mengolah, menggandakan, mengirim, menyimpan, dan sebagainya. Di sisi lain, administrasi dalam arti luas mencakup seluruh serangkaian kegiatan pengaturan di dalam suatu organisasi, didasarkan pada rasionalitas tertentu, dan bertugas untuk mengatur, memajukan, serta melengkapi upaya kerjasama dari sekelompok orang yang secara sengaja berkumpul untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Herbert A. Simon dalam Pasolong (2017:3), Mendefinisikan bahwa administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok bersama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Menurut S.P siagian dalam pasolog (2004:3), mendefinisikan bahwa administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antaradua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan

yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut siagian dalam Sawit (2021:10) mengemukakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan definisi-definisi administrasi diatas, Handayani dalam Sawir (2021:10) ciri-ciri administrasi publik dapat digolongkan :

- 1) Adanya kelompok manusia
- 2) Adanya kerja sama dari kelompok tersebut
- 3) Adanya kegiatan/proses/usaha.
- 4) Adanya bimbingan,kepentingan dan pengawasan
- 5) Adanya tujuan

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi berperansebagai sarana untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu organisasi. Dalam konteks ini, administrasi melibatkan kerjasama baik secara individu maupun dalam kelompok, dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama yang telah disetujui oleh seluruh anggota organisasi. Hal ini bertujuan agar tercipta kemudahan dalam koordinasi antar anggota organisasi, sehingga administrasi menjadi unsur yang terikat erat dengan visi dan misi yang telah direncanakan.

Administrasi publik atau yang juga dikenal sebagai administrasi Negara pada dasarnya adalah bentuk kerjasama administratif yang melibatkan dua orang atau lebih dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang sama. Misi utama dari

administrasi publik adalah memberikan pelayanan publik atau *public service*. Bidang administrasi melibatkan kajian ilmu dalam berbagai aspek seperti Politik, Hukum, Sosial, dan Manajemen. Tugas penting dalam administrasi publik adalah berperan sebagai pembuat kebijakan, yang dikenal sebagai *Policy Maker* atau dikenal sebagai pengambil kebijakan, dengan kata lain administrator ini bertanggungjawab untuk merumuskan kebijakan dengan maksud mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat umum.

Menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2004:3), mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengim[plementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik, Chandler & plano dalam Pasolog (2017:8) menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science* yang ditunjukkan untuk mengatur *Public Affairs* dan melaksanakan berbagai temuan tugas. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu untuk bertujuan memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Pengertian Administrasi Publik Menurut Nicholas Henry dalam pasolong (2017:9) mengatakan bahwa :

“Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan



publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara baik”.

Selanjutnya, menurut Dwight Waldo dalam Pasolong (2017:9), mengatakan bahwa administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Sedangkan, menurut David H. Rosenbloom dalam Pasolong (2005:9), mengatakan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislatif, eksekutif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memnuhhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Memang dinegara maju, dimana administrasi publik telah berkembang dan sangat maju, sehingga administrasi publik meliputi banyak kegiatan-kegiatan pemerintah atau negara. Misalnya, administrasi kepegawaian negara, administrasi keuangan negara, administrasi perkantoran pemerintah, administrasi perbekalan, administrasi perpajakan dan lain sebagainya.

Secara sederhana, Administrasi publik merupakan suatu ilmu yang mempelajari sistem pengelolaan suatu organisasi publik. Meskipun sama-sama mengkaji tentang organisasi, administrasi publik ini berbeda dengan manajemen.

Manajemen mengkaji tentang pengelolaan organisasi swasta, sedangkan administrasi publik mengkaji tentang organisasi publik/pemerintah, seperti departemen-departemen dan dinas-dinas, mulai dari tingkat daerah sampai tingkat pusat. Kajian ini termasuk mengenai birokrasi : penyusunan, pengimplementasian dan pengevaluasi kebijakan publik, Disamping hal tersebut, meskipun kegiatan dalam administrasi publik dan manajemen dapat dibedakan, akan tetapi administrasi publik dan manajemen merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan.

Menurut Pangkey & Rantung (2023:2), ada proses manajemen yang dijalankan dalam sebuah organisasi. Organisasi publik berkaitan erat dengan manajemen publik, baik secara teoritik maupun praktik. Organisasi publik harus dikelola dengan manajemen publik, karena berorientasi yang dibangun adalah *public service* atau untuk kepentingan publik dan masyarakat. Walaupun secara prinsip tidak ada bedanya dengan manajemen lainnya, karena orientasinya jelas berbeda. Manajemen merupakan salah satu unsur dan inti dari administrasi sebagai pelaksana yang bersifat operasional dalam mengatur tindakan-tindakan pelaksanaan yang ada di dalam sebuah organisasi oleh kelompok orang yang disebut bawahan jadi dengan adanya manajemen, administrasi publik akan mencapai tujuannya.

### **2.1.3 Kajian Manajemen Pelayanan Publik**

Menurut Mukarom (2015:13), manajemen pelayanan merupakan proses penerima ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengimplemntasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-

aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Manajemen pelayanan publik dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, sehingga memenuhi asas pelayanan publik, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, memiliki kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Pelayanan menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan.

Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata masyarakat. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Adapun pemerintah memiliki tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal. Untuk itu diperlukan perhatian semua pihak, mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan oleh undang-undang, agar berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa tentang buruknya pelayanan publik, dapat segera diatasi dan berganti menjadi kepuasan masyarakat.

Manajemen publik menurut Overman (dalam Keban, 2004; Safroni, 2012) adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan

gabungan antara fungsi manajemen, yaitu *planning*, *organizing*, dan *controlling* dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik. Tentunya manajemen publik berkaitan dengan fungsi sistem yang dibangun dalam organisasi publik yang saling berkaitan satu sama lainnya dalam kerangka membangun pola kerja sama yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan bersama.

Pembahasan yang saling mendasar dalam memahami manajemen publik adalah manajemen yang dilakukan di dalam organisasi pemerintah yang berorientasi pada kinerja pelayanan publik dan kualitas pelayanan. Manajemen publik dalam organisasi pemerintahan sama hanya dengan manajemen birokrasi. Sementara Hellriegel and Slocum dalam Silalahi (2011), memberikan penafsiran bahwa : "*bureaucratic management is an approach to hierarchical rules, clear and complete division of work, following procedures and focusing on the overall organizational structure.*" Manajemen birokrasi adalah suatu pendekatan pada aturan-aturan seperangkat hierarki, pembagian kerja yang jelas dan tuntas, mengikuti prosedur-prosedur dan menitikberatkan pada struktur keorganisasian secara menyeluruh.

Manajemen pelayanan publik diidentifikasi dengan upaya penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi-fungsi tersebut yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan menjadi pilar yang diharapkan dapat mengarahkan setiap proses kegiatan yang dilaksanakan para petugas pelaksana atau sang manajer tidak menyimpang dari standar organisasi yang telah ditetapkan.

Keteraturan dalam sistem pemerintah dari berbagai aspek menurut diselenggarakannya administrasi publik yang baik. Penyelenggaraan administrasi publik mendorong para administrator negara untuk mensosialisasikan, mengimplementasikan, mengawasi dan mengevaluasi kebijakan-kebijakan pemerintah terkait pelayanan publik yang setiap pemerintah daerah memberikan respon kepatuhan yang tinggi terhadap kebijakan pemerintah yang diterbitkan tersebut.

Pengertian Manajemen Publik Menurut Ott, Hyde dan Sharfitz (1991:10), mengemukakan bahwa:

*"Public management and public policy are two overlapping areas of public administration. However, to differentiate the two clearly, it can be stated that public policy reflects the heart and circulation system in the human body"*. Manajemen Publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih. Namun untuk membedakan keduanya secara jelas maka dapat dikemukakan bahwa kebijakan publik merefleksikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia.

Maka dapat disimpulkan dari definisi diatas bahwa manajemen publik merupakan proses menggerakkan SDM dan Non SDM sesuai dengan pemerintah kebijakan publik.

Menurut Wilson dalam Pasolong (2017:111) meletakkan empat prinsip-prinsip dasar bagi manajemen publik diantaranya sebagai berikut :

- 1) Pemerintah sebagai setting utama organisasi
- 2) Fungsi eksekutif sebagai fokus utama

- 3) Pencarian prinsip-prinsip dan teknik manajemen yang lebih efektif sebagai kunci pengembangan kompetensi administrasi
- 4) Metode perbandingan sebagai suatu metode studi pengembangan bidang administrasi publik.

Menurut Wilson dalam Pasolong (2017:112), sebenarnya sangat mempengaruhi upaya pengembangan manajemen publik sampai sekarang. Pengembangan paradigma pun mengikuti perkembangan administrasi publik. Manajemen publik dapat dilihat pada masing-masing paradigma, misalnya dalam :

1. Paradigma pertama, pemerintah diajak mengembangkan sistem rekrutmen, ujian pegawai, klasifikasi jabatan, promosi, disiplin dan pensiun secara baik. Manajemen sumber daya manusia dan barang/jasa harus diupayakan akuntabel agar tujuan negara dapat tercapai.
2. Paradigma kedua, dikembangkan prinsip-prinsip manajemen yang diklaim sebagai prinsip-prinsip universal yang dikenal sebagai POSDCORB (*planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting dan budgeting*).
3. Paradigma ketiga, fungsi-fungsi manajemen tidak perlu diajarkan secara normatif, atau tidak perlu lagi melihat fungsi-fungsi manajemen tersebut sebagai sesuatu yang universal.
4. Paradigma keempat, konsep manajemen terus dikembangkan seperti didirikannya administrasi publik.

Maka dapat disimpulkan dari penjelasan diatas bahwa manajemen pelayanan publik suatu cara pandang baru yang menjalankan fungsi manajemen disektor publik, sementara ada yang menyatakan tidak setuju karena manajemen ini cenderung bersifat swasta padahal pemerintah sebenarnya berbeda orientasinya yaitu kepentingan publik

#### **2.1.4 Kajian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.

Menurut Saefullah dalam Hardianysah (2018:18), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang lebih cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Kemudian menurut Moenir dalam hardiansyah (2006: 23) yang mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasaan faktor material melalui sistem, prosaedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan

orang lain sesuai dengan haknya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (7) , bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Oleh karena itu, amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan diatas maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sesuai dengan kebutuhannya, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam penyelenggara pemerintah dan menjadi dasar untuk menciptakan pemerintah yang baik. Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan umum yang harus dilakukan oleh pemerintah yaitu ada 3 kelompok sebagai berikut :



1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyedia berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan Sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, msialnya : Jaringan telepon, Penyedia tenaga listrik, Penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa dibutuhkan publik, mislanya : Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggara transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana : banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial, (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut LAN (2004) adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM,

pajak, perizinan, dan keimigrasian.

2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan kualitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas dan tesksil sebagainya.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanannya. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-Asas Pelayanan Publik menurut keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai

berikut :

- 1) Transportasi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondosional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
- 4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009, penyelenggara pelayanan publik berasakan :

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;

- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan petugas dan fungsinya bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggara pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan

komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Produk pelayanan
- 4) Biaya pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pelayanan

### **2.1.5 Kajian Kualitas Pelayanan**

Ivancevich et.al dalam Ratminto dan Atik (2005:2) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Dalam dimensi ini, Gronross dalam Ratminto dan Atik (2005:2) berpendapat :

"Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan".

Menurut pandangan Albrecth dan Zemke dalam Dwiyanto (2006:140) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, Sumber Daya Manusia pemberi pelayanan, startegi dan

pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula, dimana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat dipahami.

Berdasarkan penjelasan menurut para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang/jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan.

Kualitas sering diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Suatu pemahaman tentang konsepsi kualitas pelayanan dikemukakan oleh Wyckof dalam Tjiptono (1996:59) berikut :

"Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia pelayanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima pelayanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan masyarakat ( penerima pelayanan ) secara konsisten."

Jika menjelaskan tentang kualitas pelayanan maka yang menjadi fokus pembicaraan adalah tentang kepuasan para konsumen para penerima pelayanan.

Kepuasan para penerima pelayanan hanya bisa dicapai melalui sesuatu pelayanan yang berkualitas. Istilah "kualitas " menurut Tjiptono (1996:55) mengandung kriteria yang meliputi (1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan Berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan /cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; dan (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis. Sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, memebntuk suatu rekomendasi dari yang menguntungkan bagi pemberi layanan.

Ciri-ciri atau atribut pelayanan menurut Tjiptono (1997) dalam Hardianysah (2018:55) sebagai berikut :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;

- 5) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Dengan demikian kualitas pelayanan mencakup sejumlah persyaratan berkorelasi dengan berbagai faktor. Menurut Albercht dan Zemke dalam Dwiyanto (2005:145) bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberian pelayanan, strategi dan pelanggan (*customers*).

Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena para penyedia layanan tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Kesulitan ini timbul karena penyedia layanan tidak kompeten atau tidak terlatih. Namun kualitas pelayanan tentu tidak hanya ditentukan oleh faktor sumber daya manusia saja. Faktor-faktor lainnya juga turut menentukan tingkatan kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml et.,al (dalam Supranto, 2006:13) :

"Harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dihubungi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga pada komunikasi eksternal melalui iklan dan sebagainya."

Menurut Ratminto dan Atik (2005:28), ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa suatu



keberhasilan kualitas pelayanan dapat dilihat melalui terhadap pelayanan yang dapat dilihat dari sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Sehingga dapat memberikan penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, Zeithaml et.,al dalam Hardiansyah (2018:63) memberikan indikator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada 10 dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- 1) *Tangibel* (berwujud), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- 2) *Reabliable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- 3) *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- 4) *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- 6) *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- 7) *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko;

- 8) *Acces* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- 9) *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi masyarakat, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- 10) *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et al., dalam Hardiansyah (2018:63) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut :

- 1) *Tangible* (Berwujud), yaitu kemampuan dalam menunjukkan ekistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang dan lain-lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
- 2) *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat

diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
- 4) *Assurance* (Jaminan) yaitu, pengetahuan, kesopanan santun dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah tamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.
- 5) *Empathy* (Empati) yaitu, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas dapat didefinisikan sebagai keseluruhan karakteristik yang mendukung

kemampuan untuk memenuhi kebutuhan. Kualitas sering diartikan sebagai aspek-aspek yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan dan kebutuhan yang ada.

Selain kelima dimensi tersebut, menurut Sinambela dkk dalam Pasolong (2017:153) , hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan sebagai berikut :

- 1) *Transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) *Akuntabilitas*, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) *Kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) *Kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial;
- 5) *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Perspektif pelayanan pelanggan mencerminkan orientasi terhadap pelanggan sebagai penentu puncak sifat dan keberhasilan organisasi seseorang,

suatu pandangan yang memutarbalikan pandang tradisional tentang organisasi. Perspektif ini adalah perspektif pelayanan pelanggan. Menurut Warella 2004 dalam Dahlam (2023:53) mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan yaitu:

- 1) *Intangibility*, yaitu bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan;
- 2) *Heterogeneity*, berarti pemakai jasa atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen, pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
- 3) *Inseparability*, bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya didalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya "Concern" pada pelanggan.

Keberhasilan dalam sebuah pelayanan dalam lembaga pemerintah sangat sangat tergantung pada beberapa faktor yang mendukung. Masing-masing faktor

mempunyai peranan yang berbeda, akan tetapi saling berpengaruh dan mempunyai kontribusi terciptanya sebuah pelayanan yang memuaskan. Menurut Moenir dalam Mulyana (2016:20), ada beberapa faktor pendukung diantaranya :

1) Faktor Kesadaran

Faktor ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan kritik tentu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa untuk melakukan sesuatu hal. Kesadaran ini muncul diantara pegawai dengan cepat/lambat akan tergantung pada masing-masing orang. Untuk itu lembaga perlu memberikan sosialisasi terus menerus supaya kesadaran akan nilai-nilai kebaikan atau nilai-nilai yang harus diterapkan tumbuh di lingkungan organisasi.

2) Faktor Aturan

Aturan akan meruntun seseorang berperilaku sesuai yang diharapkan. Adanya aturan akan berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap perilaku pemberian layanan pada masyarakat. Selain itu, aturan menjadikan seseorang melakukan sesuatu dengan penuh pertimbangan. Berbagai pertimbangan didasarkan pada aspek, antara lain :

- (1) Hak dan Kewenangan
- (2) Pengetahuan dan pengalamannya
- (3) Kemampuan berbahasa

(4) Pemahaman pelaksanaan

(5) Kedisiplinan

3) Faktor organisasi

Faktor ini dilihat dari aspek mekanisme kerja yang terorganisir. Dalam organisasi diperlukan faktor pendukung supaya mekanisme kerja dapat berjalan lancar, antara lain adanya sistem yang jelas dan pasti, struktur organisasi yang mapan, prosedur yang dapat dipahami oleh semua pihak pelaksana, metode yang dapat diterapkan. Faktor-faktor tersebut akan berpengaruh pada pegawai ketika melakukan pelayanan. Misalnya, dengan adanya prosedur yang dapat dipahami akan meringankan pegawai ketika ada komplain dari masyarakat. Masyarakat juga akan puas atau merasa tidak dibeda-bedakan dengan yang lain karena adanya kesamaan prosedur penyelesaian.

4) Faktor pendapatan

Untuk mendukung pelayanan yang memuaskan maka pihak kepegawaian perlu melakukan analisis beban kerja. Beban kerja sangat penting bagi sebuah unit dalam mengukur penyelesaian pekerjaan pada seseorang. Pendapatan harus sesuai dengan beban kerja yang menjadi kewajiban pegawai, tuntutan organisasi harus seimbang dengan gaji/upah yang diterima pegawai. Untuk itu faktor-faktor pendapatan perlu disesuaikan dengan jumlah kesulitan dan volume kerja/beban kerja pegawai.

5) Faktor kemampuan

Dengan adanya tuntutan pelayanan dari berbagai pihak, maka lembaga perlu melibatkan kondisi kemampuan pegawai. Kemampuan pegawai merupakan titik ukur sejauh mana mereka mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini merupakan pemikiran yang tidak terpisah dengan seluruh komponen organisasi.

6) Faktor sarana dan prasarana

Berbagai jenis peralatan kerja dan perlengkapannya yang menjadikan sebuah pelayanan menjadi baik, yang pada akhirnya berfungsi dalam :

- (1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan
- (2) Meningkatkan produktivitas
- (3) Ketepatan kerja
- (4) Menumbuhkan rasa nyaman bagi yang mempunyai kepentingan
- (5) Menimbulkan rasa puas bagi yang berkepentingan

## **2.2 Kerangka Berpikir**

Berhasil atau tidaknya suatu organisasi atau instansi pemerintahan melihat dari sumber daya manusia untuk menentukan keberhasilan atau tidaknya dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu organisasi atau instansi pemerintahan berupaya untuk memperoleh pegawai yang mempunyai kompetensi sesuai dengan kebutuhan organisasi supaya pelaksanaan pekerjaannya dapat dikerjakan dengan baik. Untuk dapat membantu kualitas pelayanan pada PT. KAI Daop 2 Bandung peneliti menggunakan dimensi yang dapat dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.



Menurut Zeithaml et., al dalam Hardiasnyah (2018) mengemukakan definisi kualitas pelayanan yang mengatakan bahwa : Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas pelayanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas.

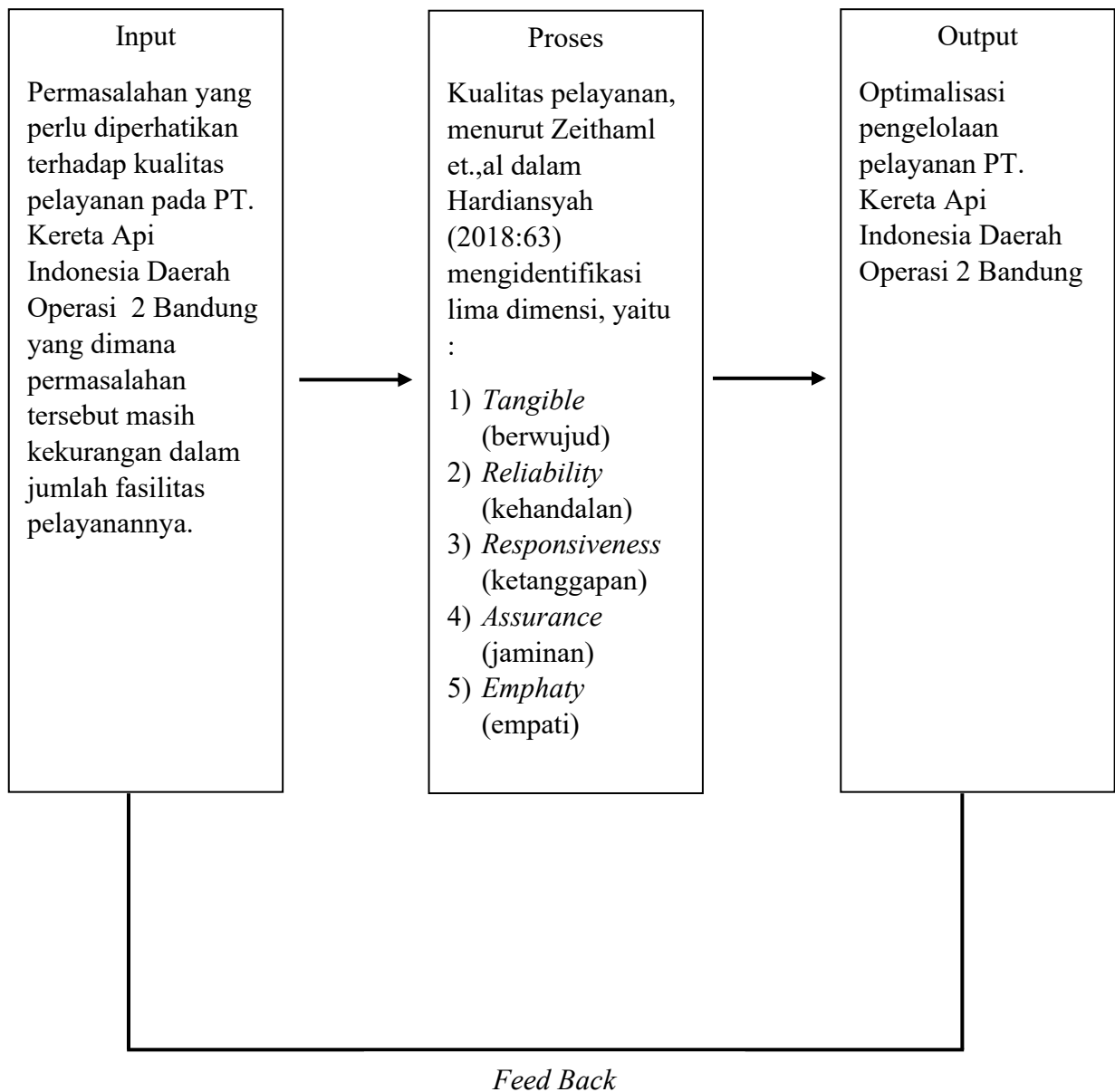
Maka dari itu deskripsi mengenai kerangka berpikir bertujuan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan pada PT. KAI Daop 2 Bandung dapat di evaluasi dengan menggunakan teori Zeithaml et.,al dalam Hardiansyah (2018:6) penjelasan dimensinya sebagai berikut :

- 1) *Tangible* (Berwujud), yaitu kemampuan dalam menunjukkan ekistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang dan lain-lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
- 2) *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
- 4) *Assurance* (Jaminan) yaitu, pengetahuan, kesopanan santun dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah-tamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.
- 5) *Emphaty* (Empati) yaitu, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

Berdasarkan uraian diatas, maka memberikan gambaran umum untuk pemeriksaan terhadap masalah secara lebih lanjut sesuai dengan uraian sebelumnya.

Tabel 2 – Kerangka Berpikir



Sumber : Diolah Oleh Peneliti berdasarkan kualitas pelayanan menurut Zeithaml, et.,al dalam Hardiansyah (2018:63)

### 2.3 Proposisi

Proposisi merupakan dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena yang terjadi. Sejalan dengan adanya rumusan masalah yang telah diuraikan diatas. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka proposisi penelitian ini adalah :

- 1) Kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 2 Bandung akan optimal dengan memperhatikan dimensi : Tangibel ( Berwujud), Realiability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati).
- 2) Terdapat hambatan dalam pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 2 Bandung.