

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan Publik**

Pengertian kualitas (Menurut juran(1993:32) Kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (fitness for use untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan kecocokan penggunaan itu di dasarkan pada lima ciri utama berikut:

- a. Teknologi yaitu kekuatan atau daya tahan.
- b. Psikologis, yaitu citra rasa atau status.
- c. Waktu yaitu keadahan
- d. Kontratural yaitu ada nya jaminan.
- e. Etika yaitu sopan santun ramah dan jujur.

(Menurut Wijaya (2011).kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan artinya, kualitas di dasar kan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu. (menurut Wahyuni dkk,(2015) mengatakan bahwa kualitas adalah mnenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas merupakan suatu standar yang harus di capai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia kualitas cara kerja proses dan hasil kerja atau produk barang dan jasa dengan demikian kualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan persyaratan pelanggan atau masyarakat.

Menurut Sachdev dan Varma (2004) menyatakan bahwa perspektif pengukuran kualitas bisa dikelompokan menjadi dan jenis: internal dan eksternal. Kualitas berdasarkan

perspektif internal. Menurut Payaman Simanjuntak (2005) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Dessler (2009) berpendapat : Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya.

Menurut Sinambela et al, (2011) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan(mengurus) apa yang di perlukan orang lain.pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang yang menyediakan apa yang di butukan oleh masyarakat. Pada dasar pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dan pengguna jasa.

Menurut keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No .63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya untuk penuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Supriyatna (2000) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang di lakukan oleh pihak lain yang di lakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak.

Pihak lain disini merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) yang di laksanakan oleh penyelenggaraan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat mau pun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Surbakti (2001) mengklasifikasikan pelayanan publik menjadi empat kategori yaitu:

- a. Pelayanan administrasi. Seperti pemberian berbagai perizinan dan identitas penduduk

Pelayanan infastruktur, seperti jalan raya jaringan irigasi transportasi dan lain-lain  
Pelayanan kebutuhan dasar, seperti sandang, pangan, air minum kesehatan pendidikan, pekerjaan, rasa aman dan lingkungan bersih. Pelayanan penerimaan daerah seperti pendapatan asli daerah Menurut Pamudji (2000). Konsep pelayanan (publik service) merupakan berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa penjelasan yang di berikan Pamudji ini menegaskan bahwa konsepsi pelayanan publik tidak dapat lepas dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sedangkan menurut Saefulla (2012) pelayanan umum (publik service) merupakan pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk yang bersangkutan.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak

berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja

yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Menurut Triguno (2004). kualitas pelayanan menunjukan pada pengertian melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan berlaku sopan ramah dan menolon serta profesional dan mampu konsep kualitas pelanan publik terkait dengan upaya untuk menenuhi atau bahkan melebihi harapan yang di tuntutan atau yang diinginkan oleh pelanggan atau masyarakat. Semakin tidak tinggi tingkat kemampuan pemenuhan harapan tersebut. Semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Dan sebaliknya, semakin tidak memenuhi harapan pelanggan berarti semakin tidak berkualitas pelayanan yang diberikan tersebut.

## **2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Fungsi pemerintah yang kini semakin di soroti masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi- instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka; bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering di kritis masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas yang melekat pada seluru aspek pelayanan istila “kualitas” ini menurut Tjiptono (1996:55) mencankup pengertian.

- a. Kesesuaian dengan persyaratan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;
- c. Perbaikan berkelanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan/cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat

- f. Melakukan segala sesuatu secara benar;
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Menurut Albrecht dan Zemke (dala Dwiyanto,2005:145) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan sumberdaya manusia pemberian pelayanan strategi dan pelanggan

Tjiptono (2007) meyakini kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan market share suatu produk kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Bitner et al (2000). Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan kesan konsumen terhadap inferioritas/supioritas organisasi beserta jasa yang di tawarkan.

### **2.3 Faktor-Faktor Yang Mempegaruhi kualitas pelayanan publik**

#### **1.faktor oraganisasi struktur organisasi**

Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentukannya.kompleksitas formalisasi dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah oraganisasi. Kompleksitas beratti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan kompone formalisis berkaitan dengan standard operatin procedure (SOAP) terakhir sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan.

Kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yang sesuai kebutuhan. Memiliki SOAP yang jelas untuk tiap jenis pelayanan serta penerapan desentralisasi yang bertanggung jawab sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan fleksibel tentu dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

## 2. Faktor Aparat/Pelayanan Publik

Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan kemampuan aparatur pemerintah ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah bagai pemerintah mengelola dan membekali aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintah dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih mudah dalam melakukan pengelolaan SDM. Semua proses pengelolaan mulai dari pendataan data pegawai, mutasi, kehadiran pegawai hingga penggajian dapat dikelola dengan lebih efektif dan efisien.

## 3. Faktor Sistem Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tidak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas batas waktu, prosedur serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Guna memberikan pelayanan yang baik. Saat ini pelayanan publik banyak yang diintegrasikan menjadi satu pintu beberapa kota di Indonesia mulai memanfaatkan sistem informasi manajemen perizinan terpadu guna mendukung pelayanan satu pintu. Sistem

informasi yang lebih di kenal dengan e- government ini dapat mendukung penyelenggaraan layanan menjadi lebih jelas, mudah dan transparan.

Ketika pemerintah menerapkan pelayanan publik yang baik, maka tidak hanya masyarakat yang merasakan terbantu Namun kinerja pemerintah juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi pemerintah, data yang masuk dokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan di kemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **2.4 Kerangka Konsep**

### **A. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas Pelayanan Publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu: Sistem Pelayanan Sumberdaya Manusia, Pemberian Pelayanan Strategi dan Pelanggan Menurut Albrecht dan zemke (dala Dwiyanto,2005:145)

### **B. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik**

#### **1. faktor oraganisasi struktur oraganisasi**

Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentukannya.kompleksitas formalisasi dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah oraganisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan kompone formalisasis berkaitan dengan standard operatin procedure(SOAP) terakhir sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengam bilan keputusa. Kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayan publik pemerintah apabila pemerintah memiliki pembagian kerja yang sesuai kebutuhan. Memiliki SOAP yang jelas untuk tiap jenis pelayanan serta

penerapan desentralisasi yang bertanggung jawab sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan fleksibel tentu dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

## 2. Faktor Aparat/Pelayanan Publik

Sebagai pelaksan kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan kemampuan aparatur pemerintah ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah sebagai pemerintah mengelola dan membekali aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintah dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih mudah dalam melakukan pengelolaan SDM. Semua proses pengelolaan mulai dari pendataan data pegawai, mutasi, kehadiran pegawai hingga penggajian dapat dikelola dengan lebih efektif dan efisien.

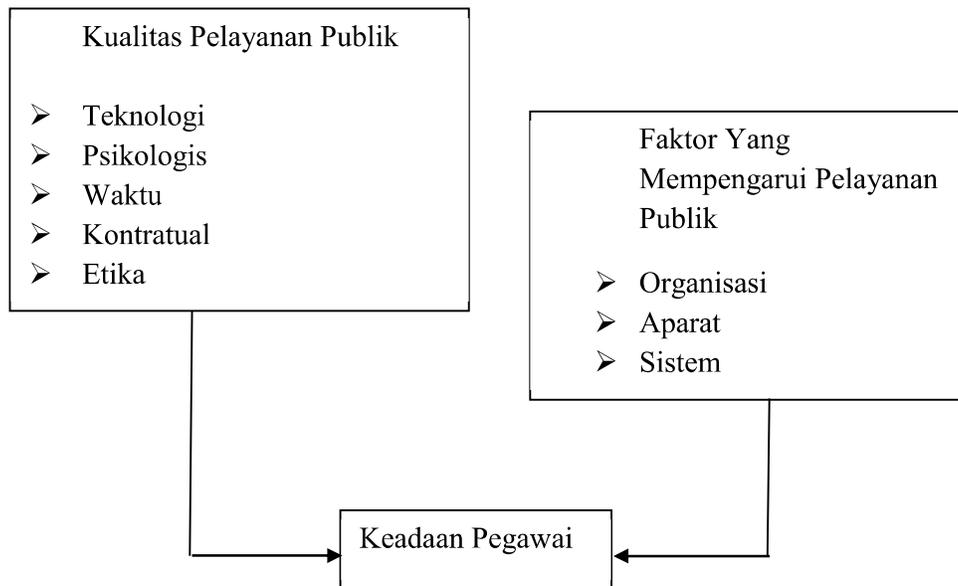
## 3. Faktor Sistem Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbang pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tidak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas batas waktu, prosedur serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Guna memberikan pelayanan yang baik. Saat ini pelayanan publik banyak yang diintegrasikan menjadi satu pintu beberapa kota di Indonesia mulai memanfaatkan sistem informasi manajemen perizinan terpadu guna mendukung pelayanan satu pintu. Sistem informasi yang lebih dikenal dengan e- government ini dapat mendukung penyelenggaraan layanan menjadi lebih jelas, mudah dan transparan.

Ketika pemerintah menerapkan pelayanan publik yang baik, maka tidak hanya masyarakat yang merasakan terbantu. Namun kinerja pemerintah juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi pemerintah, data yang masuk dokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan di kemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## 2.5 Kerangka Berpikir



**Sumber: Kualitas Pelayanan (Triguno, 2004)**