

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan mempunyai arti yang berbeda-beda. Moenir (2001 : 12 – 15) menyebutkan timbulnya pelayanan dikarenakan adanya dua faktor, yaitu faktor yang bersifat ideal dan yang bersifat material. Faktor yang bersifat ideal mendasar ada 3 jenis, yaitu : adanya rasa cinta dan kasih sayang; adanya keyakinan untuk saling tolong-menolong sesamanya; dan adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh. Sedangkan faktor material adalah organisasi, yang menimbulkan hak dan kewajiban, baik ke dalam maupun ke luar.

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (1995 : 571) , pelayanan berasal dari kata layan (melayani) yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Selanjutnya Sampara berpendapat dalam Sinambela (2008 : 5), pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan langganan. Sementara itu Moenir (2001 : 7) mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Definisi pelayanan juga diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratmino (2007 : 2), yaitu bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pengertian lain mengenai pelayanan juga diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2007 : 2) , pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa 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 konsumen/ pelanggan.

Pelayanan mempunyai persamaan dengan jasa. Kotler (1996 : 96) mendefinisikan jasa sebagai berikut :

“jasa sebagai setiap tindakan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Terdapat empat karakteristik utama dari jasa yang dikemukakan oleh Tjiptono (1997 : 24–27), yaitu :

a. Intangibility

Jasa bersifat intangible, maksudnya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Konsep intangible pada jasa memiliki dua pengertian, yaitu :

- 1). Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.

- 2). Sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

Dengan demikian orang tidak dapat menilai kualitas jasa sebelum merasakan atau mengkonsumsinya sendiri. Bila pelanggan membeli suatu jasa, ia hanya menggunakan atau memanfaatkan jasa tersebut. Pelanggan tersebut tidak lantas memiliki jasa yang dibelinya.

b. Inseparability

Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Kedua pihak mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa tersebut. Dalam hubungan penyedia

c. Variability

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non- standardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

d. Perishability

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Untuk pelayanan dapat berjalan dengan baik maka dibutuhkan aspek-aspek yang mendukung pelayanan. Menurut Parasuraman dalam Suryokusumo (2008:29-31), prasyarat dalam pelayanan meliputi lima aspek seperti di bawah ini, yaitu :

1) Proses dan Prosedur

Proses dan prosedur pelayanan dapat meliputi prosedur pelayanan langsung kepada pelanggan, dan proses pengolahan

pelayanan yang merupakan proses internal dalam menghasilkan pelayanan. Dalam proses dan prosedur ini meliputi seluruh aktivitas kegiatan pelayanan secara berurutan dimulai dengan aktivitas yang dilakukan ketika pertama kali pelanggan datang, dan bahkan setelah pelayanan itu selesai (*after service*).

2) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan merupakan hal-hal yang harus dipenuhi oleh pelanggan untuk mendapatkan pelayanan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau surat-surat. Persyaratan pelayanan perlu diidentifikasi dari tiap aktivitas pelayanan sehingga untuk keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pelanggan termasuk biaya total yang harus dibayar oleh pelanggan.

3) Sarana dan Prasarana yang dibutuhkan

Sarana pelayanan merupakan berbagai fasilitas yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan. Sarana yang digunakan dapat merupakan sarana yang utama dan sarana pendukung. Sarana utama merupakan sarana yang disediakan dalam rangka proses pelayanan yang meliputi antara lain berbagai formulir, fasilitas pengolahan data. Sedangkan sarana pendukung antara lain seperti penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, penyedia layanan antara dan lain-lain.

Sedangkan prasarana merupakan berbagai fasilitas yang mendukung sarana pelayanan antara lain berupa jalan menuju kantor pelayanan.

4) Waktu dan Biaya Pelayanan

Dengan ditentukannya waktu dan biaya yang terpakai untuk setiap aktivitas yang dilakukan pada proses pengolahan, maka akan dapat ditentukan waktu dan biaya yang akan digunakan untuk melayani satu jenis pelayanan sejak awal pelanggan menemui petugas pelayanan sampai pelayanan selesai dilakukan.

5) Pengaduan Keluhan

Pengaduan keluhan merupakan mekanisme yang dapat ditempuh oleh pelanggan untuk menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Pengaduan keluhan merupakan hal yang sangat penting mengingatkan perbaikan kualitas pelayanan terus menerus tidak lepas dari masukan pelayanan yang biasanya dalam bentuk keluhan.

Setiap pelanggan atau pengguna layanan pastilah menginginkan pelayanan yang memuaskan dari penyedia layanan. Moenir (2001:41-44) menjelaskan bahwa wujud pelayanan yang didambakan oleh pengguna jasa itu harus mencakup antara lain :

- a) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- b) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan alasan untuk organisasi/perusahaan atau alasan untuk kesejahteraan.
- c) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang “bulu”.
- d) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Didalam memberikan pelayanan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi baik tidaknya suatu pelayanan. Pengaruh disini bisa bersifat positif jika adanya faktor tersebut dapat semakin meningkatkan kualitas layanan dan sebaliknya bisa pula menghambat atau menjadi tantangan jika faktor tersebut tidak mendukung. Selanjutnya Moenir (2001:81-123) menyebutkan faktor-faktor tersebut adalah :

1) Kesadaran

Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, membawa

dampak sangat positif terhadap organisasi dan tugas/pekerjaan itu sendiri. Ia akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas/pekerjaan, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standart yang telah ditetapkan.

2) Aturan

Aturan dalam organisasi mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Manusia adalah sebagai subyek aturan, maka di dalam membuat aturan dapat berdasarkan pertimbangan kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksanaan kedisiplinan.

3) Organisasi

Organisasi pelayanan adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Di dalam organisasi terdapat sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

4) Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi baik dalam bentuk uang maupun fasilitas. Apabila pendapatan yang diterima ternyata jauh dari mencukupi maka dalam melaksanakan pekerjaan diliputi rasa resah tidak tenang. Akibatnya apa saja yang dilakukan tidak memenuhi ketentuan atau menyimpang.

5) Kemampuan dan Ketrampilan

Kemampuan dan ketrampilan perlu dimiliki oleh orang-orang dalam organisasi. Robert R. Katz menyebutkan ada tiga jenis kemampuan dasar yang dimiliki orang-orang dalam organisasi agar bisa berdaya guna dan berhasil, yaitu: kemampuan teknik (technical skill), kemampuan bersifat manusiawi (human skill) dan kemampuan membuat konsepsi (conceptual skill). Adanya kemampuan tersebut perlu didukung ketrampilan yang memadai, sehingga pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan dan ketrampilan adalah dengan sarana diklat, training atau pelatihan maupun belajar dari pengalaman yang sudah ada.

6) Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama, alat pembantu atau penunjang pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka memenuhi kepentingan orang-orang yang berhubungan dengan organisasi tersebut.

Dari pembahasan mengenai pelayanan di atas, maka pelayanan dapat disimpulkan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan.

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Setiap masyarakat pastilah membutuhkan pelayanan. Salah satu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrasi publik atau pemerintah. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau birokrat adalah pelayanan publik. Kurniawan dalam Sinambela (2006:5) memberikan pengertian mengenai pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Dwiyanto (2006:136) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh birokrasi publik untuk memenuhi warga pengguna. Pengguna yang di maksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akta nikah, akte kematian, sertifikat tanag, ijin saham, ijin mendirikan bangunan (IMB), Ijin gangguan (HO), izin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut :

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga kelompok pelayanan publik (keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) :

a) Kelompok Pelayanan Administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan,

serrtifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

b) Kelompok Pelayanan Barang

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

c) Kelompok Pelayanan Jasa

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

Di dalam praktek pemberian pelayanan publik tidak sesuai dengan yang dikehendaki oleh masyarakat yang, berarti pelayanan publik yang diselenggarakan masih terdapat kelemahan yang perlu mendapat perhatian.

Menurut Mohammad dalam Suryokusumo (2008:22-24) terdapat beberapa kelemahan dalam pelayanan publik antara lain :

a) *Kurang Responsive*

Kondisi ini terjadi dengan adanya berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat bahkan bukan diabaikan sama sekali oleh penyelenggara pelayanan.

b) *Kurang Informative*

Bebagai infromasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

c) *Kurang Accessible*

Berbagai unit pelaksanaan pelayanan terletak jauh dari jaungkauan masyarakat, sehingga menyulitkan mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.

d) *Kurang Koordinasi*

Berbagai unit pelayanan yang terkait saaru dengan yang lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih atau pertentangan kebijakan antara satu insatansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

e) *Birokratis*

Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

f) *Kurang mau mendengar keluhan/saran/inspirasi masyarakat pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengarkan keluhan/saran/aspirasi dari masyarkat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa adanya perbaikan dari waktu ke waktu.*

g) *Inefisien*

Berbagai pesyaratan yang diperlukan sering tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat berbagai macam model pelayanan publik. Pada tiap daerah dalam memberikan pelayanan publik mempunyai model yang berbeda-beda. Leach, Stewart, dan Wash dalam Suryokusumo (2008:28-29) mengungkapkan adanya beberapa model pelayanan publik dalam kerangka desentralisasi sebagai berikut :

1. Model tradisional *bureaucratis authority*, yang bercirikan bahwa pemerintahan daerah bergerak dalam kombinasi tiga faktor yaitu :
 - a. Penyedia barang dan layanan publik banyak dilakukan oleh sektor publik (*strong public sector*).
 - b. Peran pemerintah daerah sangat kuat (*strong local government*) karena memiliki cakupan fungsi yang luas, lebih bersifat mengarahkan, dengan derajat otonomi yang sangat tinggi, dan tingkat kendali eksternal yang rendah.
 - c. Pengambilan keputusan dalam pemerintah daerah lebih menekankan pada demokrasi perwakilan (*resrepresentative democracy*).
2. Model pengelolaan Organisasi Pelayanan Publik, yaitu model yang dimaksudkan untuk memberdayakan lembaga pelayanan publik sehingga dapat mengoptimalkan fungsi pelayanan publik dan sesuai dengan perkembangan tuntutan perkembangan ekonomi, politik, sosial, dan budaya yang sangat erat hubungannya dengan masalah :

- a. Kepemimpinan;
- b. Sistem kelembagaan yang meliputi :
 - Kelembagaan
 - Sumber Daya Manusia
 - Partisipasi Masyarakat

3. Model Siklus Layanan (*Moment of Truth*)

Dalam pola ini, masing-masing instansi/unit terkait tetap melaksanakan kewenangan dan tugas fungsinya, serta dapat menempatkan petugasnya pada tempat tersebut. Akan tetapi agar proses keseluruhan pelayanan dapat berjalan sinergi, maka kegiatan pelayanan dan masing-masing instansi/unit terkait diatur dalam suatu prosedur dan terkoordinir dalam mekanisme tata urusan kerja yang tertentu pada satu lokasi/tempat dibawah satu atap tersebut.

Dalam memberikan pelayanan terhadap publik, birokrat sebagai aparatur pemerintah harus berpegang teguh pada asas-asas pelayanan seperti yang ada di Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 yaitu :

a. Transparansi

Transparansi artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai dan mudah di mengerti.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas artinya dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Kondisional artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Partisipatif artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Kesamaan hak berarti tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status sosial ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban mengacu pada pemberi dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat

meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

2.1.2 Pengertian Kualitas

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa. Kata kualitas sendiri memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi. Gasperz, (2005;4) mengemukakan definisi kualitas dari yang konvensional sampai lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti : performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Dari definisi kualitas konvensional maupun strategik, Gesperz mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang

memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas pengguna produk.

- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Definisi mengenai kualitas ini dikarenakan perbedaan perspektif atau pandangan yang digunakan. David Garvin (dalam Tjiptono, 20014:24-25) mendefinisikan adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu :

a. *Transcendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini dapat dirakan atau diketahui, tetapi sulit di definisikan dan di operasionalkan.

b. *Product-based Approach*

Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat di kuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

c. *User-based Approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan prosuk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Perspektif yang subjektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

d. *Manufacturing-based Approach*

Perspektif ini bersifat Supply-based dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai sama dengan peesyaratannya (*conformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat Ioperations-driven. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.

e. *Value-based Approach*

Pendekatakan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah produk atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*).

Dari definisi-definisi ini kualitas diatas, konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan

untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Dari semua orientasi kualitas tersebut pada akhirnya penilaian kualitas sepenuhnya ada ditangan pengguna produk atau layanan. Penilaian terhadap ualitas dilihat dari kesesuaian.kesesuaian yang dimaksud disini bisa berati kesesuaian dengan persyaratan, dengan spesifikasi, maupun dengan harapan dan keinginan pelanggan. Produk atau jasa dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai denga spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya atau sesuai dengan harapan pelanggan atau bahkan harapan pelanggan.

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Berbeda dengan kualitas produk, kualitas jas lebih sukar didefinisikan, dijabarkan, dan diukur. Penilaian konsumen terhadap kualitas jada terjadi selama proses penyampaian jasa. Pada dasarnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen atau pelanggan.

Untuk menilai kualitas atau mengukur kualitas jasa perlu pemahaman mengennai dimensi kualitas jasa. Banyaj penelitian dilakukan oleh pakar untuk mengetahui secara rinci dimensi kualitas jasa, termasuk menentukan dimensi mana yang paling menentukan dalam kualitas jasa tertentu.

Menurut Levine dalam Dwiyanti (2006:144) maka produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu :

- a. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun pengguna layanan.
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab 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 ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Zeithmal, Parasuraman, dan Berry mengidentifikasi 10 indikator untuk menilai kualitas layanan atau jasa (dalam Tjiptono, 2002:69-70), yaitu :

- a. *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsisten kerja (*Performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti organisasi memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*).

- b. *Responsiviness*, merupakan kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- c. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d. *Access*, mengarah pada kemudahan dari oara karyawan untuk dihubungi dan ditemui.
- e. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel*.
- f. *Communication*, artinya memberikan infromasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat merasa dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat diercaya dari suatu organisasi.
- h. *Security*, mengarah pada hal aman dari bahaya, resiko, atau keraguan-keraguan.
- i. *Understanding or knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan dari pelanggan.
- j. *Tangibles*, merupakan bukti fiisik dari jasa.

Dalam perkembangan selanjutnya Zeithmal, Parasuraman, dan Berry menerangkan penemuannya menjadi 5 dimensi pokok, dengan mengembangkan tujuh dimensi terakhir dalam dua dimensi yang lebih luas, yaitu *Assurance* atau jaminan ini merupakan gambaran dari dimensi

Kompetensi (*Competence*), Kesopanan (*Courtesy*), dan Kredibilitas (*Credibility*). Sedangkan dimensi *Empahty* merupakan penggabungan dari dimensi Akses (*Acces*), Komunikasi (*Communication*) dan pemahaman pada pelanggan (*Understanding the Customer*). Sehingga dimensi-dimensi dari kualitas meliputi (<http://ken-serqual.blogspot.com>) :

- 1) *Tangibles* (berwujud), yaitu hal-hal yang dilihat pelanggan saat jasa sedang dikerjakan baik itu fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan peralatan.
- 2) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan dijanjikan dengan akurat, segera dan dapat diandalkan.
- 3) *Responsiviness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan jasa yang cepat dan tepat.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya dan keraguan.
- 5) *Emphaty* (empati), yaitu perhatian yang tulus kepada para pelanggan termasuk kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan mereka.

