

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Pengertian Kualitas

Kata “Kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti:

1. Tingkat baik buruknya sesuatu
2. Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb)
3. Mutu

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (dalam Hardiansyah 2018:54) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan atau cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan

Trilestari (dalam Hardiansyah 2018:48) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Norman (dalam Hardiansyah 2018:48) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak social.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Karakteristik tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana kita dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Davidow & Uttal (dalam Hardiansyah 2018:49) Kualitas merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). Kotler (dalam Hardiansyah 2018:49) mengatakan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Groetsh & Davis (dalam Hardiansyah 2018:49) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Beragam pengertian tentang kualitas antara lain disebabkan cara melihat atau melakukan pendekatan dalam memahami kualitas.

Garvin (dalam Hardiansyah 2018:51) terdapat lima macam perspektif kualitas dapat diartikan beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi berlainan, meliputi:

1. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionisasikan.
2. *Product-based approach*, bahwa kualitas merupakan atribut ataupun spesifikasi yang dapat kuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *User-based approach*, bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang (*perceived quality*) merupakan pelayanan yang paling berkualitas 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.
4. *Manufacturing-based approach*, mendasarkan diri pada *supply* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pamanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.
5. *Value-based approach*, memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas di definisikan sebagai "*affordable excellence*". Kualitas dalam perspektif ini bersifat relative, sehingga produk yang memiliki kualitas yang paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang dibeli konsumen maupun pelayanan yang paling bermakna bagi pelanggan.

1.2 Pelayanan Publik

1.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu:

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa

Secara Etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu, menyiapkan / mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai:

1. Perihal atau cara melayani
2. Servis atau jasa
3. Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (Poerwadarminta,1995)

Cowell (dalam Hardiansyah, 2018:13) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak terkait dengan suatu produk fisik.

Dari definisi pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk aktivitas yang dilakukan oleh instansi atau organisasi guna memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan yang disampaikan pemerintah dapat diartikan sebagai jasa atau service yang berupa layan dengan kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan melalui sifat dan sikap dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan manajemen yang dilakukan untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Sebagai pihak telah memperoleh pelayanan, menurut Moenir (2016:40) masyarakat menginginkan wujud pelayanan yang didambakan antara lain:

1. Adanya kemudahan dalam pengukuran kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat.
2. Mendapat pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau yang nadanya yang mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan masyarakat.
3. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.

Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam ketepatan penyampaian dalam melakukan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat.

Pemenuhan kebutuhan layanan public tentunya harus sesuai tingkat kebutuhan masyarakat dengan kemampuan daerah setempat.

Moenir (2016:45) bahwa “tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai akan mengakibatkan pekerjaan menjadi lambat, waktu banyak yang hilang dan penyelesaian masalah terhambat”.

Dua sarana pelayanan menurut Moenir (2016:122) tersebut antara lain adalah:

1. Sarana kerja, berupa peralatan kerja, perlengkapan dan perlengkapan pembantu.
2. Fasilitas kerja, berupa fasilitas ruangan, telpon umum, alat panggil lainnya.

Fungsi dari pada sarana pelayanan tersebut adalah:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktifitas baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik.
- d. Ketetapan susunan atau stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah dan sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, sehingga mengurangi sifat emosional mereka.

Dari definisi tentang pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi jasa atau servis yang dilakukan oleh pihak pemerintah yang berupa pelayanan dilakukan dengan kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan perilaku untuk kepuasan masyarakat.

2.2.2 Jenis Pelayanan Publik

Jenis pelayanan public menurut LAN 2004 (dalam buku Hardiansyah, 2018:31)

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, 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 utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon dan transportasi local.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

2.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan public menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. Transparansi. 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. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan public berasaskan:

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
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

2.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dasar-dasar pelayanan prima 2003:11 mengemukakan pendapat bahwa terdapat 4 unsur penting dalam proses pelayanan public:

1. Penyediaan layanan, yaitu pihak yang memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).
2. Penerimaan layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama layanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Untuk sejauh mana kualitas pelayanan public yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu kriteria yang menunjukan apakah suatu pelayanan public yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiansyah, 2018:55) , Kualitas Pelayanan Publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public. Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas sesuai yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Obyek Wisata.

Sampara (dalam Hardiansyah, 2018:49) kualitas pelayanan public adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Groetsh & Davis (dalam Hardiansyah, 2018:49) mengemukakan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu focus kepada kepuasan pelanggan. (dalam Hardiansyah, 2018:50)

Kepuasan pelanggan menurut Fitzsimmons and Fitzsimmons (dalam Hardiansyah, 2018:50) kepuasan pelanggan adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan

yang ada. Selanjutnya Fitzsimmons and Fitzsimmons menyatakan agar suatu persepsi masyarakat terhadap layanan yang dilakukan pemerintah semakin terjaga kebermutuannya, yaitu perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara:

1. Mengetahui sejauh mana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya, bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan public dimana pelayanan dilakukan secara monopolistic dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/pembangunan yang dilakukan.
2. Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (*perceived service*).

Konsep dari kualitas pelayanan yaitu dapat dipahami melalui perilaku. Suatu perilaku yang dilakukan oleh konsumen dalam membeli, mencari dan mengevaluasi produk maupun pelayanan yang diharapkan memuaskan kebutuhan konsumen. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan public yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu adanya kriteria yang sesuai dengan suatu pelayanan public yang diberikan apakah dikatakan baik atau tidak, berkualitas atau tidak.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan baik.

Pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan public merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

2.3.2 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Publik

Pada hakekatnya pelayanan umum itu adalah:

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan public harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.

2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Dari semua uraian diatas menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak akan lepas dari etika pelayanan birokrasi itu sendiri.

1. KBBI

Pelayanan memiliki tiga makna:

- a. Perihal atau cara melayani
- b. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)

- c. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa

2. *American Marketing Association*

Menurut *American Marketing Association* (dalam Hardiansyah, 2018:13) Pelayanan (*service*) pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

3. Lovelock (dalam Hardiansyah, 2018:14) *service* adalah produksi yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau alami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki dan berlangsung sesaat atau tidak bertahan lama atau dirasakan oleh penerima layanan.
4. Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2016:25) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecah permasalahan konsumen atau pelanggan.

2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml et.al (dalam Hardiansyah, 2018:55) mengatakan bahwa:

SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Zeithaml et.al (dalam Hardiansyah, 2018 : 56) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal yaitu: *expected service and perceived service*. Dari dua hal tersebut ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (terlihat) terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan) terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (tanggap) kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab 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 resiko.
8. *Access* (akses) terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan perubahan.
9. *Communication* (komunikasi) kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, 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 menurut Zeithaml et.al (dalam Hardiansyah, 2018 : 57) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati), masing-masing mempunyai indikator sebagai berikut:

Dimensi Bukti Langsung (*tangible*) terdiri atas indikator:

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

Dimensi Keandalan (*reliability*) terdiri atas indikator:

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

Dimensi Daya tanggap (*responsiveness*) terdiri atas indikator:

- a. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Dimensi Jaminan (*assurance*) terdiri atas indicator:

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

Dimensi Empati (*empathy*) terdiri atas indicator:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon / pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2018 : 73) bahwa dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-keraguan.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pelayanan public mempunyai ciri *public accountability* , dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima. Untuk menilai suatu kualitas pelayanan harus mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat sebagai pelaksana. Elemen pertama dalam kualitas pelayanan public yaitu evaluasi dari pengguna pelayanan. Elemen kedua dalam pelayanan adalah kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan yang baik harus memiliki suatu dasar menilai kualitas pelayanan yang selalu berubah dan berbeda. Suatu pelayanan yang berkualitas harus mustahil dan dianggap sebagai kualitas yang baik, oleh karena itu kesepakatan terhadap kualitas harus selalu dicapai.

2.4 Pariwisata

Pariwisata menurut Prof. Salah Wahab dalam buku A. Yoeti (2016 : 177) adalah aktivitas suatu manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu Negara itu sendiri atau diluar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana ia memperoleh pekerjaan tetap.

Undang-Undang Pariwisata No. 10 Tahun 2009 Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat setempat, sesame wisatawan, pemerintah daerah dan pengusaha.

2.5 Wisata

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian wisata adalah berpergian secara bersama-sama dengan tujuan untuk bersenang-senang, selain itu juga dapat diartikan sebagai tamasya atau piknik.

Menurut pendapat penulis sendiri, wisata adalah suatu kegiatan perjalanan ketempat tertentu yang dapat menenangkan hati dan pikiran.

2.6 Wisatawan

Smith (dalam Kusumaningrum, 2014 : 25) wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain.

Menurut WTO (dalam Kusumaningrum, 2014 : 28) membagi wisatawan menjadi 3 bagian yaitu:

1. Pengunjung adalah setiap orang yang berhubungan ke suatu negara tanpa mempunyai tempat kediaman, dengan alasan melakukan pekerjaan yang diberikan oleh negara yang dikunjungi.
2. Wisatawan adalah setiap orang yang bertempat tinggal di suatu negara tanpa memandang kewarganegaraannya, berkunjung kesuatu tempat yang sama waktu yang lebih lama yang bertujuan dapat di klasifikasikan.
3. Darmawisata adalah pengunjung sementara yang menetap kurang dari 24 jam di negara yang dikunjunginya.