

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik**

Kebijakan Publik adalah kebijakan pemerintah yang mempengaruhi setiap individu atau orang di dalam suatu negara, negara bagian, atau kebijakan secara umum.

Kebijakan publik merupakan tindakan yang dilakukan oleh Pemerintah dalam proses mengendalikan pemerintahannya. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, kebijakan publik dan hukum mempunyai peranan yang penting. Kebijakan publik terdiri dari dua kata yakni kebijakan dan publik. Kata kebijakan merupakan terjemahan dari kata Inggris *policy* artinya politik, siasat, kebijaksanaan (Wojowasito, 1975:60).

Berdasarkan pendapat Wojowasito diatas mengenai kebijakan publik, maka dapat diartikan kebijakan publik adalah proses dalam pengendalian pemerintahan dalam rangka untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah, kebijakan publik, dan hukum yang mempunyai peranan yang sangat penting untuk dapat mengatur atau mempengaruhi setiap orang atau indivisu yang dalam di suatu negara.

Kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, alasan suatu kebijakan harus dilakukan dan manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan tidak menimbulkan kerugian, disinilah pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan. (Thomas Dye, 1992: 2-4)

Berdasarkan pemaparan diatas menurut Thomas Dye mengenai Kebijakan Publik, artinya kebijakan publik adalah segala hal yang harus dikerjakan atau tidak

oleh pemerintah itu sendiri, latar belakang dari munculnya kebijakan publik itu sendiri harus diperhatikan dan menjadi pertimbangan bagi pemerintah, dalam proses kebijakan publik ini pemerintah harus dapat melihat secara keseluruhan atau holistik tidak hanya melihat dari satu sisi saja, agar suatu kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah dapat memberikan manfaat yang besar bagi seluruh warga masyarakatnya secara menyeluruh supaya tidak menimbulkan kerugian dari salah satu pihak yang ada di masyarakat.

### **2.1.2 Pengertian Pemerintah**

Pemerintah dalam dapat di definisikan sebagai suatu bentuk organisasi yang bekerja tugas menjalankan suatu system pemerintahan, dalam kamus Bahasa Indonesia pemerintah sendiri memiliki arti system untuk menjalankan wewenang dan kekuasaan untuk mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik yang ada di dalam suatu negara atau bagian dari negara, pemerintah juga dapat disimpulkan sebagai sebuah organisasi yang memiliki tugas serta fungsi terkait untuk dapat mengelola sistem pemerintah dan menetapkan kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan negara.

Pemerintah dalam arti luas dapat adalah seluruh kegiatan penguasaan negara oleh lembaga yang mempunyai hak dan wewenang untuk memegang kekuasaan negara dalam rangka untuk dapat tercapainya tujuan negara. Adapun Pemerintah dalam arti sempit adalah pemerintah sebagai pelaksana penguasaan negara yang merupakan kegiatan penyelenggaraan eksekutif untuk memberikan pelayanan kepada

umum dan bertujuan mengangkat kesejahteraan rakyat.

### **2.1.3 Pengertian Pemerintahan**

Pemerintahan dalam kamus Bahasa Indonesia di definisikan sebagai perbuatan, cara, hal, urusan dalam pemerintahan. Pemerintahan juga dapat dikatakan sebagai alat kelengkapan negara yang mencakup kekuasaan eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Pemerintahan adalah *Bescturvoering* atau pelaksanaan tugas pemerintah, sedangkan Pemerintah adalah organ/alat atau alat yang menjalankan pemerintahan (Ridwan HR, 2002:2).

Berdasarkan pemaparan dari Ridwan HR terkait dengan Pemerintahan adalah pemerintahan adalah pelaksanaan tugas-tugas negara yang mencakup bagaimana perbuatan, cara pemerintah dalam proses melaksanakan tugas dan fungsi dalam ruang lingkup menjalankan proses pemerintahan agar tercapainya tujuan-tujuan negara melalui proses pemerintahan oleh pemerintah.

Pemerintahan adalah sebagai alat kelengkapan negara dapat diartikan secara luas dan dalam arti sempit, pemerintahan dalam arti luas mencakup semua alat kelengkapan negara, yang terjadi dari cabang-cabang kekuasaan eksekutif, legislatif dan yudisial atau alat-alat kelengkapan negara lain yang bertindak untuk dan atas nama negara. sedangkan pemerintah juga dapat diartikan dalam arti sempit yaitu pemangku jabatan sebagai pelaksanaan eksekutif atau secara lebih penting, pemerintah Sebagai penyelenggara administrasi negara (Bagir Manan, 2001:101)

Berdasarkan pemaparan diatas maka pemerintahan dapat diartikan sebagai alat kelengkapan dari sebuah negara, pemerintahan meliputi semua alat kelengkapan

negara yaitu eksekutif, legislatif, dan yudisial, pemerintahan juga sebagai yang bertindak atas nama negara, pada dasarnya pemerintahan ini adalah alat dari sebuah negara untuk melaksanakan administrasi di dalam suatu negara, dimana pemerintahan bertindak sebagai sebuah alat yang mencakup eksekutif, legislatif, serta yudikatif yang ada di dalam sebuah negara.

#### **2.1.4 Pengertian Kualitas**

Kualitas adalah dimana penentu optimal atau tidaknya sebuah pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada yang dilayani, tanpa kualitas proses pemberian pelayanan dirasa masih memiliki kekurangan, sebuah pelayanan baiknya dibarengi dengan sebuah kualitas.

Pada dasarnya kualitas tidak dapat diukur oleh apapun, untuk mendapatkan penilaiannya, suatu penilaian dari kualitas, baik atau buruknya hanya dapat dilakukan ketika seorang pemberi layanan memberikan sebuah pelayanan kepada pelanggan atau penerima layanan, selain itu kualitas juga tidak dapat dipisahkan dengan variabel pelayanan karena pada dasarnya penerima pelayanan atau masyarakat selalu menuntut agar pelayanan yang diterimanya baik atau berkualitas terkait dengan apa yang ingin didapatkan. oleh karena itu pemerintah sebagai pemberi pelayanan harus bisa memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakatnya agar supaya terjaminnya kualitas dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terakait dengan pelayanan. Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas sebagai berikut:

Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal maupun setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal dan sesuatu dilakukan untuk membahagiakan pelanggan. (Tjiptono, 2004:42).

Berdasarkan pendapat di atas maka kualitas adalah sebagai pemenuhan dan perbaikan dari pelayanan itu sendiri, dimana pelayanan yang didapatkan dari awal sampai akhir harus benar benar bisa memenuhi rasa puas dari pelanggan atau penerima layanan, agar tercapainya pelayanan yang optimal.

Hardiyansyah (2011:48) mengemukakan bahwa konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari segi perspektif yang digunakan. Dimana penilaian dari sebuah kualitas dapat dilihat dari perspektif yang digunakan dari penerima layanan itu sendiri.

Pendapat tersebut diperjelas oleh pendapat Zeithaml tahun 1990, bahwa *“service quality is an abstract and elusive construct because of three features unique to services: intangibility, heterogeneity, inseparability of production and consumption”*. Kualitas pelayanan adalah sebuah konstruksi abstrak dan sukar dipahami karena tiga fitur yang unik untuk layanan: tidak berwujud, heterogenitas, keterkaitan dengan produksi dan konsumsi.

Pendapat Zeithaml tahun 1990 adalah bahwasanya kualitas dari sebuah pelayanan tidak dapat diukur karena bersifat abstrak, karena pada dasarnya pelayanan itu tidak berwujud, heterogenitas, keterkaitan dengan produksi dan konsumsi, jadi pada dasarnya kualitas tidak bisa diukur dan tidak bisa dipastikan kualitasnya baik atau

buruk, karena pada dasarnya sifat kualitas itu sendiri adalah abstrak.

Kualitas dari para ahli memiliki pandangan yang berbeda-beda. Ibrahim menjelaskan bahwa kualitas “sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit”. Pendapat Ibrahim bahwasanya adalah kualitas adalah suatu strategi untuk melakukan bisnis yang hasil akhirnya dapat memberikan kepuasan terkait dengan memenuhi kebutuhan pada pelanggan atau penerima layanan berupa barang ataupun jasa.

Pendapat Triguno dalam bukunya yang berjudul *Budaya Kerja*, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk meningkatkan produktivitas kerja sebagai berikut :

Standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat. (Triguno, 1997:76).

Berdasarkan pendapat Triguno dalam bukunya kualitas merupakan suatu standar dalam bentuk pelayanan dan jasa yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok atau lembaga organisasi untuk dapat memuaskan masyarakat yang dilayani. Dari pengertian kualitas diatas maka dapat disimpulkan kualitas adalah sebuah strategi dalam bisnis yang pada akhirnya akan menghasilkan suatu kepuasan dari pelanggan atau penerima layanan.

### 2.1.5 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang pada awalnya berasal dari orang-orang, bukan dari organisasi maupun instansi pemerintah. Tanpa memberikan nilai pada diri sendiri, maka tidak akan berarti apa-apa, oleh karena itu harga diri tinggi yang dimiliki oleh seseorang sebagai penyedia layanan merupakan hal yang sangat penting untuk terlaksanannya dan cermin keberhasilan suatu organisasi dalam menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas. pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi apapun yang diperlukan seseorang melalui suatu interaksi secara langsung maupun secara tidak langsung, tidak lain dan tidak bukan memiliki tujuan untuk menyediakan pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:10) berpendapat bahwa:

“*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”.

Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2011:10-11) berpendapat bahwa:

“secara etimologis pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Berdasarkan penuturan para ahli diatas, mengemukakan bahwa pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud dan diberikan oleh seorang pemberi layanan kepada penerima layanan dimana pemberian pelayanan wajib untuk dapat dapat

membantu penerima layanan terkait dengan apa yang diminta oleh pelanggan atau penerima layanan.

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap individu manusia, manusia dalam kehidupan sehari-harinya pasti membutuhkan dan tidak dapat dipisahkan dari segala proses pelayanan, pelayanan adalah sebagai pemecahan masalah permasalahan manusia sebagai penerima layanan dan instansi sebagai pemberi layanan, dimana dalam proses pelayanan ini setiap manusia berharap hasil akhir yang memuaskan dari proses pelayanan. Gronroos dalam Ratminto mendefinisikan pelayanan yaitu:

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 dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.  
(Ratminto, Atik. 2005:27)

Berdasarkan pendapat Gronroos diatas, pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh manusia yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan antara konsumen (penerima layanan) dan karyawan (pemberi layanan), yang dimaksudkan untuk memberikan suatu jawaban atau pemecahan suatu masalah dari konsumen (penerima layanan).

Menurut Sampara (2000:6), pelayanan memiliki definisi sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya in teraksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.



Dwiyanto menjelaskan bahwa dalam mewujudkan “*Good Governance*” harus disertai dengan kebijakan untuk memperbaharui praktik pelayanan, yaitu melalui lima dimensi pelayanan, seperti berikut:

1. Sikap petugas yaitu keramahan, kepedulian, dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh layanan dengan baik.
  2. Prosedur, yaitu birokrasi pelayanan yang memberikan kemudahan, kesederhanaan dan jumlah persyaratan yang diperlukan tidak menyulitkan masyarakat.
  3. Waktu, yaitu proses ketepatan pengerjaan pelayanan yang singkat dan tidak terlalu lama sehingga membuat masyarakat terpuasakan.
  4. Fasilitas, yaitu berupa ruang tunggu, toilet dan ruang pelayanan yang memadai sehingga memberikan kenyamanan pada masyarakat.
  5. Biaya pelayanan, yaitu harga yang dibayarkan sesuai dengan nilai kewajaran yang didapatkan sehingga tidak membebani masyarakat.
- (Dwiyanto, 2005:343-344)

Berdasarkan pendapat Dwiyanto diatas maka pelayanan adalah sebagai cara untuk mencapai *Good Governance* dimana dalam proses untuk mencapai *Good Governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik, pemberi layanan harus dapat menunjang semua dimensi dari mulai sikap, prosedur, waktu, fasilitas, dan biaya, dimana lima dimensi tersebut harus dapat diterapkan dalam proses pelayanan kepada pelanggan yang hendak mendapatkan pelayanan agar tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik atau *Good Governance*.

Menurut Lukman (2000:8) definisi pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Berdasarkan pendapat Lukman diatas, kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain, merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan untuk dapat menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Simamora (2001:172) definisi layanan sebagai berikut: “Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Pendapat Simamora diatas mengemukakan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang memberikan manfaat dan ditawarkan dari pemberi layanan kepada penerima layanan, dan pada dasarnya kegiatan pelayanan ini adalah tidak berwujud, pelayanan tidak dapat berpindah tangan atau menjadi kepemilikan dari penerima. Napitupulu mengartikan pelayanan sebagai berikut:

Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. (Napitupulu 2007:164)

Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud kaena sifat pelayanan itu sendiri yang cepat hilang, dapat dirasakan akan tetapi tidak dapat dimiliki. Pelayanan umum dalam kehidupan pemerintah banyak sekali jenisnya, Fitzsimmons dalam Ibrahim menjabarkan pelayanan dapat dibedakan, antara lain:

Elemen struktural dan elemen manajerial. Dalam konsep elemen struktural meliputi aplikasi rancangan fasilitasnya, lokasi pelayanannya, dan kapasitas perencanaannya. Elemen manajerial meliputi penemuan model pelayanan yang tepat, kualitas, kapasitas pengelolaannya, mengerti tuntutan dan tantangannya, serta kelengkapan informasi pelayanan. (Ibrahim 2008:4)

Perbedaan dari jenis pelayanan umum dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat, yang meliputi kebutuhan makanan, pakaian, kesehatan, transportasi, pendidikan, dan

sebagainya. Kegiatan pemerintah yang harus memberikan pelayanan dapat dibedakan berdasarkan kekhususan yang mengaitkan perbedaan jenis pelayanan yang diberikan. Pelayanan sendiri biasa dibarengi dengan kata “publik” yang berarti sekumpulan warga, atau masyarakat yang tinggal di suatu tempat atau wilayah, dan mendapatkan pelayanan dari suatu instansi atau dari organisasi yang melakukan pelayanan bagi masyarakat atau publik yang berada di dalam satu wilayah tertentu.

Terdapat berbagai pandangan mengenai definisi pelayanan publik, menurut Moenir (2006) menyatakan bahwa :

“pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.”

Menurut Kurniawan (2005:4) menyatakan bahwa definisi pelayanan publik ialah sebagai berikut :

“pelayanan publik 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.”

Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa pelayanan publik ini berarti sebagai upaya pemberian layanan kepada masyarakat luas atau publik, terkait kebutuhan masyarakat yang dapat terpenuhi melalui pelayanan publik itu sendiri tentunya berdasar pada norma dan aturan-aturan yang telah ditetapkan.

Dalam upaya memenuhi segala kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, Pemerintah perlu mengenal mengenai klasifikasi dari suatu pelayanan yang akan diberikannya. Mahmudi (2005: 205) menyatakan bahwa :

“Pelayanan yang harus diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu :

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat meliputi

- a. Kesehatan, merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang menjadi modal untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.
- b. Pendidikan, tingkat pendidikan berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan.
- c. Bahan Kebutuhan Pokok, Pemerintah berkewajiban untuk menjaga stabilitas harga dan ketersediaannya di pasar maupun di gudang.

2. Pelayanan Umum

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat meliputi

- a. Pelayanan Administratif, merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya : pelayanan kependudukan.
- b. Pelayanan Barang, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik. Misalnya : penyediaan tenaga listrik, dan sebagainya.
- c. Pelayanan Jasa, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya : pelayanan sosial, dan sebagainya.”

Pada dasarnya pelayanan adalah hal yang dibutuhkan bagi semua lapisan masyarakat terkait pemenuhan hidupnya, sudah menjadi hal lumrah dan diketahui oleh semua orang bahwa sebagai instansi sudah menjadi kewajiban untuk memberikan suatu pelayanan yang baik dimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus optimal baik didalam pelayanan atau bahkan hasil dari sebuah pelayanan tersebut, tuntutan dari masyarakat itu sendiri yang menuntut bahwa setiap pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dari awal sampai akhir pelayanan, harus menjadi pelayanan yang optimal dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan atau penerima layanan.

### **2.1.6 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan adalah pemberian pelayanan yang berpusat kepada bagaimana sebuah pemberi pelayanan dapat memberikan pelayanan kepada penerima layanan, antara pemberi pelayanan dan penerima layanan disini adalah antara sebuah instansi atau sebuah organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat atau publik yang menempati suatu wilayah, dimana kualitas pelayanan sendiri adalah dapat tercapainya kepuasan penerima pelayanan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan, dimana penerima merasa puas terkait dengan pelayanan yang diberikan, jika penerima pelayanan menyatakan puas terkait dengan pelayanan maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan sangat baik terkait dengan memberikan pelayanan, serta berhasil memenuhi kebutuhan dan keinginan penerima layanan.

Menurut Tjiptono (2004:51) kualitas pelayanan merupakan kerjasama dari tiap unsur organisasi yang ada baik itu dari atasan maupun bawahan yang bekerja keras untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, dalam prosesnya digunakan beberapa perencanaan dan perhitungan untuk terus dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan terus-menerus tanpa henti agar pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Menurut Pendapat Tjiptono diatas, berarti bahwa kualitas pelayanan adalah kerjasama dari semua pihak yang ada di instansi atau organisasi pemberi pelayanan, terkait dengan cara untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan atau penerima layanan, yang didalamnya terkandung beberapa perencanaan dan

perhitungan untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan atau penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi atau organisasi pemberi pelayanan.

Adapun definisi kualitas pelayanan menurut para ahli sebagai berikut :

Menurut Wyckof (Tjiptono, 2002:59) Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Parasuraman (1988:23) adalah sebagai berikut :

Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi- dimensi pelayanan (1988:23).

Menurut Parasuraman kualitas pelayanan adalah persepsi dari konsumen terkait pelayanan yang diterima pada saat pelayanan berlangsung, serta kualitas pelayanan itu sendiri penting terkait dengan dimensi-dimensi yang ada didalamnya yang menunjang kualitas pelayanan.

Sarwono (1995:73) menjelaskan mengenai makna dari kualitas dalam pelayanan publik, yaitu :

“Terdapat beberapa penekanan dalam peningkatan kualitas pada konsep pelayanan prima yang dapat diadaptasi oleh lembaga pemerintah :

1. Kualitas adalah pekerjaan setiap orang dalam organisasi agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik;
2. Kualitas muncul dari pencegahan, bukan hasil dari suatu pemeriksaan atau inspeksi;
3. Kualitas menuntut kerja sama yang erat, semua orang dalam organisasi adalah penentu keberhasilan dalam pelaksanaan tugas;
4. Kualitas menuntut perbaikan berkelanjutan. Selanjutnya ditekankan

bahwa pada saat diperlukan perubahan, misalnya dalam sistem dan prosedur, tindakan yang cepat perlu ditempuh agar tidak terjadi keterlambatan dalam mengejar peningkatan kualitas.”

Kualitas merupakan hal yang seharusnya dapat dilakukan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan, memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur sudah menjadi hal yang wajib diterapkan oleh lembaga pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai upaya meminimalisir kegagalan dalam suatu pemberian pelayanan yang berkualitas. Unsur-unsur dalam kualitas pelayanan menurut Tjiptono (1997:59) dijelaskan sebagai berikut :

“Unsur-unsur dalam kualitas pelayanan terdiri dari :

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
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya.”

Unsur-unsur diatas menurut Tjiptono, adalah hal-hal yang harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dalam pelayanan publik. Disampaikan juga oleh Kumorotomo dalam Hardiyansyah (2011:50) yang menyebutkan bahwa :

“Kualitas pelayanan publik terdiri atas 4 dimensi :

1. Efisiensi, mengandung arti maksimalisasi penggunaan sumber daya yang dimiliki
2. Efektivitas, merupakan tercapainya tujuan awal dari pelayanan tersebut.
3. Keadilan, berkaitan mengenai distribusi pelayanan yang luas.
4. Daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Dimensi tersebut kemudian diperjelas oleh Gaspersz (1997:73) yang menyebutkan bahwa :

“Dimensi dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan.
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
7. Variasi model pelayanan.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas /penanganan permintaan khusus.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan informasi.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti kebersihan lingkungan, fasilitas.

Pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat tentunya harus memperhatikan dimensi-dimensi tersebut, dalam upaya menunjang pemberian kualitas pelayanan yang optimal kepada penerima layanan atau masyarakat.

Parasuraman, *et al.*, (1988:118) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap). Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
4. *Empathy* (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (Bukti langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.



Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman tersebut, harus dapat diterapkan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan, dalam upaya mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dimana pemerintah berarti harus dapat mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Selanjutnya Brady dan Cronin (2001:37) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

1. Kualitas interaksi. Kualitas interaksi diukur berdasarkan sikap, perilaku dan keahlian.
2. Kualitas lingkungan fisik. Kualitas lingkungan fisik diukur berdasarkan *ambient conditions*, desain dan faktor sosial.
3. Kualitas hasil. Kualitas hasil diukur berdasarkan waktu tunggu, bukti fisik, dan valensi.

Sebuah pemberian kualitas pelayanan tidak selamanya perlu biaya yang mahal, akan tetapi sebuah kualitas pelayanan dapat diberikan dengan komitmen dan prinsip dari pemberi layanan dan ditunjang dengan sikap, perilaku, dan keahlian dari pemberi pelayanan, dimana seorang pemberi pelayanan harus mempunyai komitmen dan prinsip untuk memberikan kualitas pelayanan yang optimal kepada pelanggan atau penerima layanan. Ada beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yaitu sebagai berikut : (Schiffman dan Kanuk, 1987:670)

1. Keandalan. Merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat, dan juga berarti perusahaan menjunjung tinggi janjinya.
2. Responsif. Merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.
3. Kompetensi. Berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani.
4. Aksesibilitas. Meliputi kemudahan untuk dihubungi.
5. Kesopanan. Meliputi rasa hormat, sopan, dan keramahan karyawan.

6. Komunikasi. Berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen.
7. Kredibilitas. Meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran.
8. Keamanan. Yaitu aman dari bahaya, risiko, atau kerugian.
9. Empati. Yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen.
10. Fisik. Meliputi fasilitas, penampilan karyawan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

Kriteria berdasarkan dimensi diatas adalah faktor pendukung dari terciptanya pelayanan yang optimal dimana pemerintah sebagai pemberi pelayanan, harus dapat memenuhi kriteria-kriteria tersebut dalam upaya peningkatan dan pemenuhan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan atau penerima layanan, sehingga kualitas pelayanan yang optimal kepada pelanggan atau penerima layanan dapat tercapai. Sinambela (2006:6) menjelaskan mengenai kualitas pelayanan yang prima tersebut bahwa :

“Kualitas pelayanan yang prima tercermin dari :

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. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi terhadap pengguna pelayanan.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.”

Selanjutnya menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:21) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Menjelaskan bahwa :

*expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima) tersebut ditentukan oleh :

1. *Tangibles* (bukti fisik);
2. *Reliability* (kehandalan);
3. *Responsiveness* (tanggap);
4. *Competence* (kompeten);
5. *Courtesy* (ramah);
6. *Credibility* (dapat dipercaya);
7. *Feel secure* (merasa aman);
8. *Access* (akses);
9. *Communication* (komunikasi);
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan).”

Selanjutnya Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:21) menyederhakanakannya menjadi 5 dimensi Servqual (dimensi kualitas pelayanan), yaitu :

1. *Tangibles ; appearance of physical facilities, equipment, personel, and communication materials.*
2. *Reliability ; ability to perform the promised service dependably and accurately.*
3. *Responsiveness ; willingness to help customers and provide prompt service.*
4. *Assurance ; knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.*
5. *Empathy ; caring, individualized attention the firm providers its customers.*

Berdasarkan pemaparan diatas dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:21) ke lima dimensi tersebut yaitu :

1. *Tangibles*, yaitu pelayanan yang dilihat dari segi fasilitas fisik, yaitu peralatan, serta alat sarana komunikasi yang digunakan aparatur dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
2. *Reliability*, yaitu pelayanan yang dilihat dari segi kesigapan aparatur dan keakuratan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
3. *Responsiveness*, yaitu pelayanan yang dilihat dari segi kesediaan aparatur dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau tepat waktu kepada masyarakat.
4. *Assurance*, yaitu pelayanan yang dilihat dari segi pengetahuan dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. *Empathy*, yaitu pelayanan yang dilihat dari segi kesopanan dan keramahan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari 5 dimensi menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:21), adalah sebagai penentu bagi pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, dan optimal, kelima dimensi tersebut harus diperhatikan oleh penyelenggara atau pemberi pelayanan dan sebaik-baiknya dapat dijalankan dan diimplementasikan oleh pemberi pelayanan dalam upaya memberikan kualitas pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Dimensi-dimensi pelayanan publik tersebut dapat menjadi faktor dari sebuah kualitas pelayanan, dan menjadi nilai terkait dengan pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakatnya dalam upaya memberikan kualitas pelayanan optimal kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diukur dari pengguna atau penerima layanan itu sendiri yaitu masyarakat dengan cara mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan dalam mendapatkan pelayanan. Tolak ukur tinggi rendahnya kualitas pelayanan, tergantung kepada penilaian masyarakat sebagai penerima layanan.

### **2.1.7 Kartu Tanda Pencari Kerja**

Kartu tanda pencari kerja adalah sebuah kartu, kartu ini dikeluarkan oleh lembaga pemerintah, Dinas Ketenagakerjaan atau Disnaker, yang dibuat dengan tujuan untuk pendataan para pencari kerja. Berbicara mengenai kartu tanda pencari kerja dalam hal ini khususnya kartu tanda pencari kerja adalah kartu yang diterbitkan oleh Dinas Tenaga Kerja khususnya Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung untuk pencari kerja yang berada di kota Bandung itu sendiri yang hendak mencari kerja, Kartu pencari juga disebut dengan kartu kuning merupakan kartu tanda bukti pendaftar pencari kerja yang digunakan oleh para pencari kerja sebagai keterangan bahwa mereka belum dan sedang mencari kerja, juga dijadikan sebagai salah satu syarat untuk melamar pekerjaan disebuah perusahaan atau instansi baik dinegeri atau swasta, meskipun tidak semua perusahaan atau instansi mengajukan syarat untuk memiliki kartu pencari kerja. Pada dasarnya, setiap kartu pencari kerja yang dihasilkan akan digunakan untuk statistik jumlah pencari kerja pada tahun yang bersangkutan agar dapat dibandingkan dengan jumlah lapangan pekerjaan yang ada, sehingga dapat menjadi koreksi atau landasan untuk meningkatkan jumlah lapangan kerja di indonesia. adapun kartu ini berguna untuk menunjang pencari kerja untuk mendapatkan pekerjaan. Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) merupakan instansi yang bertanggung jawab untuk menangani masalah pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja di Indonesia.

Dimana kartu tanda pencari kerja ini adalah sebuah kartu yang diperuntukkan untuk masyarakat pencari kerja yang hendak melamar kerja baik itu untuk keperluan mencari kerja diranah pemerintahan atau yang biasa kita sebut dengan ranah pegawai

negeri sipil atau bahkan mencari kerja di ranah swasta artinya melamar kerja di sebuah usaha yang pengelolaannya dikelola oleh tokoh-tokoh swasta.

Kartu tanda pencari kerja ini berguna sebagai data agar Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung tahu mengenai berapa banyak para pencari kerja yang berada di kota Bandung itu sendiri yaitu dengan cara pendaftaran para pencari kerja yang ada di kota Bandung untuk membuat kartu tanda pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, dimana Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung adalah lembaga pemerintah yang berwenang dalam hal ketenagakerjaan oleh karena itu semua hal yang menyangkut mengenai ketenagakerjaan khususnya yang berada di lingkup kota Bandung maka segala urusan mengenai administrasi ketenagakerjaan yang ada di kota Bandung pula akan menjadi wewenang dari Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

Dinas Tenaga Kerja di bawah Kementerian Tenaga Kerja, adalah satu-satunya lembaga pemerintahan yang bergerak di bidang ketenagakerjaan dimana segala urusannya mengenai ketenagakerjaan menjadi urusan Dinas Tenaga Kerja, Dinas Tenaga Kerja khususnya Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung menjadi penyedia tenaga kerja yang sudah resmi terdaftar di Dinas Tenaga Kerja setempat dalam hal ini khususnya adalah Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, menjadi penyedia tenaga kerja bagi perusahaan-perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja. Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung melalui kartu tanda pencari kerja atau kartu kuning tanda pencari kerja ini tentunya dapat mengumpulkan data berupa nama, tempat dan tanggal lahir, serta dokumen-dokumen administrasi lainnya yang dimiliki oleh setiap pencari kerja yang mendaftarkan kepada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung untuk mendapat kartu tanda

pencari kerja bagi para pencari kerja yang hendak melamar pekerjaan.

Kartu tanda pencari kerja sebagai salah satu syarat yang cukup penting bagi seorang pencari kerja dimana ketika hendak melamar kerja baik di dalam lingkup perusahaan negeri atau bahkan lingkup perusahaan dengan pemilik swasta, kartu tanda pencari kerja atau kartu kuning ini selalu menjadi salah satu syarat yang dibutuhkan dalam proses melamar kerja baik perusahaan berbasis negeri atau perusahaan berbasis swasta, perusahaan menjadikan kartu tanda pencari kerja sebagai salah satu syarat penting tidak lain dan tidak bukan agar supaya pihak perusahaan dapat mendapatkan kepercayaan dan keyakinan bahwa seseorang yang mempunyai kartu tanda pencari kerja ini adalah orang yang bersertifikasi dalam hal mencari kerja dimana sertifikasi yang didapatkan oleh pencari kerja ini didapatkan dari Dinas Tenaga Kerja khususnya Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung yang mana dalam ruang lingkup daerah kota Bandung, Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung yang paling berwenang mengenai ketenagakerjaan yang ada di kota Bandung.

Seperti halnya dengan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang punya masa berlaku, kartu tanda pencari kerja pun juga demikian. Masa berlaku kartu tanda pencari kerja ini adalah 2 (dua) tahun dengan keharusan melapor setiap 6 bulan sekali terhitung tanggal pendaftaran pembuatan kartu tanda pencari kerja. Kartu tanda pencari kerja ini dapat pula diperpanjang, serta jika ada perubahan data atau terdapat kesalahan data dari pencari kerja, pencari kerja dapat langsung melapor dan minta kartu tanda pencari kerja pengganti kepada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

Dinas Tenaga Kerja kota Bandung sebagai lembaga pemerintahan yang bergerak di bidang ketenagakerjaan menjadi lembaga yang resmi terkait dengan penyediaan tenaga kerja khususnya tenaga kerja yang ada di kota Bandung hal ini, pencari kerja yang berada dan tinggal di kota Bandung, dengan kata lain Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung menjadi penyedia tenaga kerja yang ada di kota Bandung bagi perusahaan-perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja itu sendiri, dimana Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung menjadi penyedia tenaga kerja yang resmi bagi seluruh perusahaan yang hendak mendapatkan tenaga kerja dan didapat dari data pencari kerja yang mendaftar dalam pembuatan kartu tanda pencari kerja yang dibuat di Dinas Tenaga Kerja secara khususnya Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Data-data mengenai calon pencari kerja akan diberikan oleh pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung kepada pihak perusahaan, data-data dari Dinas Tenaga Kerja didapatkan dari nama-nama pencari kerja yang sudah terdaftar di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dan mempunyai kartu tanda pencari kerja atau kartu kuning pencari kerja.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Terkait dengan proses ketenagakerjaan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung tentunya harus bekerja keras untuk dapat menjadi pelayan bagi masyarakat yang khususnya masyarakat pencari kerja terkait dengan proses ketenagakerjaan yang terdapat di kota Bandung dimana dalam hal ini, terkait dengan segala proses ketenagakerjaan di kota Bandung, dimana masalah yang muncul adalah terkait dengan akses pelayanan, sosialisasi pelayanan, serta pelayanan yang berdasar pada teori



Servqual yang meliputi *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati), Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung memberikan pelayanan yang optimal kepada setiap pencari kerja kota Bandung terkait dengan proses ketenagakerjaan, oleh karena itu segala proses pelayanan mengenai ketenagakerjaan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung memberikan pelayanan optimal khususnya mengenai pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari kerja. Kartu tanda pencari kerja sebagai salah satu syarat yang cukup penting bagi seorang pencari kerja dimana ketika hendak melamar kerja baik di dalam lingkup perusahaan negeri atau bahkan lingkup perusahaan dengan pemilik swasta, kartu tanda pencari kerja atau kartu kuning ini selalu menjadi salah satu syarat yang dibutuhkan dalam proses melamar kerja baik perusahaan berbasis negeri atau perusahaan berbasis swasta, perusahaan menjadikan kartu tanda pencari kerja sebagai salah satu syarat penting tidak lain dan tidak bukan agar supaya pihak perusahaan dapat mendapatkan kepercayaan dan keyakinan bahwa seseorang yang mempunyai kartu tanda pencari kerja ini adalah orang yang bersertifikasi dalam hal mencari kerja dimana sertifikasi yang didapatkan oleh pencari kerja ini didapatkan dari Dinas Tenaga Kerja khususnya Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung yang mana dalam ruang lingkup daerah kota Bandung, Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung yang paling berwenang mengenai ketenagakerjaan yang ada di kota Bandung.

Dalam upaya untuk mendapatkan hasil yang positif dari pelayanan kepada pencari kerja tentunya Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dalam pelayanannya, khususnya dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja,

memperhatikan dimensi Servqual berdasarkan kepada teori dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang meliputi *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati), dimana kelima dimensi tersebut yang telah disebutkan diatas akan menjadi faktor penting terkait penunjang proses pelayanan kepada pencari kerja, dimana dengan penerapan dari kelima dimensi Servqual tersebut, pelayanan dari mulai dimensi yang berwujud sampai dengan empati dari pemberi layanan akan menjadi sebuah nilai yang baik untuk pencari kerja sebagai penerima layanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, dikarenakan dari mulai fasilitas berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja akan menjadi nilai baik atau buruknya sebuah pelayanan yang diberikan, akan tetapi jika pelayanan kepada pencari kerja terkait dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja memenuhi dan sesuai dengan dimensi Servqual yang telah dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry maka dirasa sebuah pelayanan khususnya pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung akan menjadikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada pencari kerja.

Berdasarkan pemaparan diatas untuk mengkaji dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Peneliti menggunakan teori dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry yaitu:

1. *Tangibles* (Berwujud), yaitu dimensi pelayanan yang dilihat dari segi fasilitas fisik, yaitu peralatan, serta alat sarana komunikasi yang digunakan aparatur dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat..  
*Tangibles* (Berwujud) terdiri dari :
  - a. Penampilan aparatur/petugas dalam melayani
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kebersihan dan kerapihan lingkungan tempat pelayanan
2. *Reliability* (Kehandalan), yaitu dimensi pelayanan yang dilihat dari segi kesigapan aparatur dan keakuratan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat..  
*Reliability* (Kehandalan) terdiri dari :
  - a. Memiliki Standar pelayanan yang jelas.
  - b. Kemampuan aparatur/petugas dalam menggunakan alat bantu penunjang pelayanan.
  - c. Ketersediaan pelayanan sesuai jadwal yang ditentukan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu dimensi pelayanan yang dilihat dari segi kesediaan aparatur dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau tepat waktu kepada masyarakat. *Responsiveness* (Ketanggapan) terdiri dari :
  - a. Merespon setiap permintaan pemohon/pelanggan yang hendak mendapat pelayanan.
  - b. Merespon setiap keluhan pemohon/pelanggan.
  - c. Aparatur/petugas melakukan pelayanan dengan cepat.

- d. Aparatur/petugas melakukan pelayanan dengan tepat.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu dimensi pelayanan yang dilihat dari segi pengetahuan dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Assurance* (Jaminan) terdiri dari :
- a. Aparatur/petugas memberikan jaminan tepat waktu saat memberikan pelayanan.
  - b. Aparatur/petugas memberikan jaminan kepastian biaya saat memberikan pelayanan.
  - c. Aparatur/petugas memberikan jaminan ketepatan biaya saat memberikan pelayanan.
5. *Empathy* (Empati), yaitu dimensi pelayanan yang dilihat dari segi kesopanan dan keramahan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Empathy* (Empati) terdiri dari :
- a. Aparatur/petugas melayani dengan sikap ramah.
  - b. Aparatur/petugas melayani dengan sikap sopan santun.
  - c. Aparatur/petugas melayani dengan tidak membeda-bedakan.

Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dengan masalah fasilitas fisik, fasilitas pendukung, sosialisasi dan akses pelayanan jika ditunjang dengan lima dimensi Servqual dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry, terkait dengan *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati), maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terkait dengan

pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja dengan akses pelayanan melalui aplikasi, situs resmi, dan juga akses pelayanan secara langsung di kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dan digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

