

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Masyarakat dalam hal ini adalah semua orang yang menuntut pemerintah untuk memenuhi standar kualitas pelayanan, karena melayani masyarakat adalah fungsi utama pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya.

Menurut Sinambela (2012:27) mengatakan bahwa:

“Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.

Berdasarkan definisi dan pendapat para ahli di atas, maka dapat dikemukakan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan untuk kepentingan masyarakat dengan mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.

Menurut A.S. Moenir (2002: 26-27) mengatakan bahwa:

“Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”.

Berdasarkan definisi diatas dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2012:358) ada empat karakteristik dari konsep pelayanan yaitu :

1. *Intangibility*
2. *Inseparability*
3. *Variability*
4. *Perishability*

Karakteristik dari konsep pelayanan dijelaskan sebagai berikut:

Pertama berkaitan dengan tidak terwujud (*Intangibility*), bahwa pelayanan tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna. Kedua tak terpisahkan (*Inseparability*), maksudnya bahwa kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun organisasi. Ketiganya bervariasi (*Variability*), maksudnya pelayanan sangat beranekaragam tergantung siapa yang memberikan, kapan dan dimana, serta kepada siapa pelayanan diberikan. Keempat dapat dimusnahkan (*Perishability*), bermakna bahwa pelayanan tidak dapat disimpan.

Berdasarkan uraian diatas tentang konsep pelayanan dapat dimaknai bahwa pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum pelayanan yang diberikan digunakan oleh pengguna. Karakteristik pelayanan yang bersifat tidak berwujud, tak terpisahkan, bervariasi, dan dapat musnah menunjukkan perbedaan mendasar dari pelayanan.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dari strategi manajemen pemasaran. Kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap faktor dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi.

Menurut Lovelock (2005:15) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.”

Berdasarkan definisi ini maka dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah kondisi yang berhubungan dengan jasa atau manusia yang dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi pelanggan atau masyarakat.

Menurut Goetsch dan Davis (2012:54) menyatakan bahwa: “Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan erat dengan produk, manusia, proses, tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan”.

Berdasarkan definisi ini maka dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis antara layanan yang diberikan dan kepuasan yang di terima pelanggan atau masyarakat.

Selain itu Zeithaml, et. al, (2013:196) menyatakan terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang

dipersepsikan (*perceived service*). Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof (2012:68), yaitu sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan di atas maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat apabila sama dengan harapan masyarakat akan memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi apabila kualitas pelayanan yang diberikan aparatur tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka masyarakat akan merasa kecewa atas pelayanan tersebut. Sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama bagi aparatur pemerintah, yang saat ini dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Oleh

sebab itu, kualitas pelayanan sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia (aparatnya), dan kelembagaan (pemerintah).

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan.

Menurut Saleh (2012:105) keenam prinsip tersebut terdiri atas:

1. **Kepemimpinan**
Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
2. **Pendidikan**
Semua karyawan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan meliputi konsep kualitas.
3. **Perencanaan Strategik**
Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
4. **Review**
Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.
5. **Komunikasi**
Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.
6. **Total Human Reward**

Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dari prinsip-prinsip kualitas pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat enam prinsip yang harus dimiliki oleh organisasi pemerintah untuk menciptakan suatu lingkungan yang kondusif diantaranya adalah adanya suatu pemimpin dalam suatu pemerintahan, semua karyawan dalam organisasi pemerintah harus memahami dengan baik tentang kualitas pelayanan, mempunyai suatu perencanaan dalam mencapai visi organisasi, adanya proses *review* dalam setiap rencana yang telah dilakukan, adanya komunikasi yang baik dengan semua karyawan, adanya penghargaan dan pengakuan setiap prestasi yang telah diraih oleh semua karyawan.

Saleh (2012:106) juga mengatakan ada unsur-unsur kualitas pelayanan yang terdiri dari:

1. Penampilan
Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (*resepsionis*) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.
2. Tepat waktu dan Janji
Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.
3. Kesiediaan Melayani
Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
4. Pengetahuan dan Keahlian

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

5. Kesopanan dan Ramah Tamah
Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah-tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan .
6. Kejujuran dan Kepercayaan.
Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.
7. Kepastian Hukum
Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.
8. Keterbukaan
Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.
9. Efisien
Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
10. Biaya
Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Tidak Rasial

Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

12. Kesederhanaan

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

Dari unsur-unsur kualitas pelayanan ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan ini memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan masyarakat yaitu memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan saksama harapan masyarakat sehingga kepuasan masyarakat dapat menciptakan loyalitas kepada organisasi pemberi layanan.

2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, et.al (1990:25-26), mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Tangible: 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 provides its customers*

Berdasarkan teori diatas dapat dijelaskan bahwa: Pertama *Tangible* (berwujud) merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, yang

kedua Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal, dan akurat. Ketiga *Responsiveness* (Respon/ketanggapan) merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Keempat *Assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Kelima *Empathy* (empati) merupakan kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan.

Selain itu pendapat lain yang dikemukakan Tangkilisan (2015:219) indikator kualitas pelayanan yaitu :

1. Kenampakan fisik (*tangible*), meliputi operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas
2. Reabilitas (*reability*), meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada konsumen tepat dan dapat dipertanggungjawabkan
3. Responsivitas (*responsiveness*), yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain konsumen
4. Kesopanan (*countesy*), yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen
5. Akses (*akses*), meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi perusahaan dan kemudahan dalam prosedur .

Selain itu menurut Moenir (1998:33) bahwa dimata masyarakat indikator kualitas pelayanan meliputi sebagai berikut :

1. *Realibility* yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat
2. *Assurance* yaitu pengetahuan dan kemampuan untuk meyakinkan
3. *Responsiviness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat
4. *Tangibel*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas mengenai indikator kualitas pelayanan, peneliti menggunakan lima dimensi yang dijadikan tinjauan analisis

masalah yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

2.1.4 Kepuasan Masyarakat

Fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan diartikan sebagai kepuasan. Jika kinerja petugas dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan merasa puas. Tingkat kepuasan masyarakat sangatlah perlu dilakukan untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kepuasan pengguna layanan. Konsep kepuasan diperoleh dengan jalan mengukur kesenjangan antara yang diharapkan pengguna jasa dengan prestasi yang dirasakan atas jasa pelayanan yang diterimanya. Kepuasan dikatakan tercapai apabila tidak ada kesenjangan antara keinginan pengguna jasa dengan pemenuhan penyedia layanan jasa dan sebaliknya jika kesenjangan tersebut cukup besar maka berarti pengguna jasa mengalami kekecewaan.

Menurut Supranto (1997: 23) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Adapun pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan menurut Lupiyoadi (2001:158) adalah:

1. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak pelanggan
2. Organisasi publik atau perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan

3. Memberikan kesempatan pada pelanggan untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik
4. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Dari definisi diatas mengenai kepuasan dan faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa komponen kepuasan (harapan dan kinerja yang dirasakan), dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat.

Menurut Lupioyadi (2006:158) mengatakan bahwa dalam menentukan kepuasan pelanggan terdapat lima faktor yang diperhatikan oleh organisasi yaitu:

1. Kualitas produk atau jasa
Pelanggan akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan
Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional
Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk atau jasa yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga
Produk atau jasa yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya
Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Dari definisi ini ada lima faktor yang perlu diperhatikan oleh organisasi pelayanan yang dapat menentukan kepuasan publik adalah kualitas produk atau jasa yang menunjukkan bahwa masyarakat selalu menginginkan produk maupun jasa yang berkualitas, selain itu kualitas pelayanan yang baik harus selalu dilakukan agar

masyarakat merasa senang ketika melakukan pelayanan. Kepuasan masyarakat terukur apabila kualitas barang atau jasa dan kualitas pelayanan baik, maka akan mampu menimbulkan emosional bagi masyarakat berupa rasa bangga. Masyarakat akan merasa senang apabila pelayanan yang diberikan oleh masyarakat tidak membutuhkan biaya yang mahal atau tidak memerlukan biaya tambahan.

Selain itu menurut Supranto (2006:107) indikator dalam mengukur kepuasan masyarakat adalah :

1. Keberadaan pelayanan (*avilabilty of service*) adalah tingkatan dimana pelanggan dapat kontak langsung dengan pemberi jasa
2. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*) adalah tingkatan dimana pemberi jasa beraksi dengan cepat terhadap permintaan pelanggan
3. Ketepatan waktu pelayanan (*timeliness of service*) adalah tingkatan dimana pekerjaan diselesaikan dalam kerangk waktu sesuai dengan perjanjian
4. Profesionalisme pelayanan (*professionalism of service*) adalah tingkatan dimana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya professional yang tepat selama bekerja dengan pelanggan
5. Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (*over all satisfaction with service*) adalah tingkatan dimana pemberi jasa memperlakukan pelanggan dengan baik
6. Kepuasan keseluruhan dengan barang (*over all satisfaction with product*) adalah tingkatan dimana hasil kinerja pemberi jasa sangat baik

Dari definisi diatas ada enam indikator dalam mengukur kepuasan masyarakat melihat dari tingkatan dimana pelanggan mendapatkan respon yang positif dari pemberi jasa terhadap pelayanan, pengguna layanan dapat kontak langsung dengan pemberi jasa, dan permintaan pelanggan harus sesuai waktu dan perjanjian.

Selain itu menurut Dedy Mulyadi (2018:244) prinsip pelayanan dalam keputusan Menteri PAN dan RB Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 menggunakan 14

unsur yang relevan sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan masyarakat yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan pada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat kemampuan dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dari definisi diatas ada 14 unsur yang relevan sebagai dasar pengukuran kepuasan masyarakat yang terdiri dari prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan,

kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggun jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesoponan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastiaan biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan pasal 1 ayat 9 Pejabat Penerbit SIUP adalah Kepala Dinas yang bertanggungjawab di bidang perdagangan di wilayah kerjanya atau pejabat yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau pejabat lain yang ditetapkan berdasarkan peraturan ini.

Dalam Keputusan Menteri Perdagangan No. 1458/KP/XII tahun 1984 tentang Surat Ijin Usaha Perdagangan disebutkan bahwa setiap perusahaan yang melakukan perdagangan diwajibkan memiliki SIUP. Dengan adanya SIUP, para pengusaha akan lebih leluasa dan tenang dalam menjalankan usahanya karena sudah dilindungi oleh hukum dan sudah diakui oleh pemerintah. SIUP dimaksudkan sebagai sumber informasi resmi dari suatu perusahaan perdagangan baik mengenai identitas pendirinya, jenis usahanya, ruang lingkup kegiatannya dan tempat pendirian perusahaannya. Adapun persyaratan pembuatan SIUP oleh DPMPTSP Kota Bandung secara *offline* dan *online* adalah:

1. Scan asli surat permohonan ditandatangani diatas materai dan di cap perusahaan untuk pemohon berbadan hukum
2. Scan asli KTP
3. Scan asli NPWP Kabupaten Bandung (Perorangan/CV/PT/Koperasi/Badan usaha lainnya)

4. Scan asli Akta Pendirian Perusahaan (PT/CV/Koperasi/Badan usaha lainnya) bagi yang berbadan Hukum serta pengesahan dari KEMENKUMHAM untuk PT dan didaftarkan di pengadilan negeri setempat untuk CV
5. Scan asli Lunas Pajak Bumi dan Bangunan tahun terakhir
6. Scan asli Pas Foto Ukuran 3x4 berwarna dengan format JPG
7. Surat pernyataan domisili perusahaan
8. Surat pernyataan keabsahan dokumen yang di upload (<https://mediasibdg.com/cara-dan-syarat-membuat-siup-2020>) diakses pada 24-11-2020, 22:34)

Setelah persyaratan administrasi telah lengkap, maka pemohon dapat langsung mendatangi Kantor Dinas Perdagangan di tingkat kabupaten atau kota atau di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu untuk mendapatkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Adapun prosedur permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) secara *offline* adalah:

1. Ambil Formulir Pendaftaran
Sebagai pemilik usaha, pemohon bisa langsung mendatangi Kantor Dinas Perdagangan atau Kantor Pelayanan Perizinan setempat untuk mengambil formulir pengajuan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Namun, jika pemohon berhalangan untuk hadir, maka pemohon bisa mengurusnya melalui orang yang telah pemohon berikan kuasa. Lampirkan surat kuasa dengan materai cukup dan telah di tandatangani.
2. Isi Formulir Pendaftaran
Isikan formulir yang telah disediakan oleh Kantor Dinas Perdagangan secara lengkap dan benar, kemudian tandatangani formulir tersebut di atas materai Rp6.000. Formulir ini hanya bisa ditandatangani oleh Pemilik/Direktur Utama/Penanggung Jawab perusahaan. Setelah selesai, fotokopi formulir tersebut sebanyak 2 rangkap dan gabung dengan syarat administrasi pembuatan SIUP. Lampirkan surat bermaterai khusus, jika pemohon menggunakan jasa pihak ketiga untuk mengurus pembuatan SIUP perusahaan
3. Bayar Biaya Pembuatan SIUP
Setelah melengkapi formulir permohonan SIUP, pemohon harus melakukan pembayaran biaya pembuatan SIUP. Di mana, biaya pembuatan SIUP di setiap kota atau kabupaten akan berbeda-beda dan diatur oleh Peraturan Daerah di masing-masing wilayah.
4. Ambil SIUP
Surat Izin Usaha Perdagangan ini biasanya akan siap dan bisa pemohon terima kurang lebih selama 2 minggu dari waktu permohonan. Di mana, petugas Kantor Dinas Perdagangan akan menghubungi pemohon untuk

memberitahu bahwa SIUP perusahaan pemohon telah selesai dan siap untuk diambil di Kantor Dinas Perdagangan, tempat pemohon mengurus SIUP tersebut.

Selain itu untuk prosedur permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) secara *online* dari *website* <https://portal-dpmptsp.bandung.go.id/> adalah:

Gambar 2.1 Layanan Perizinan *Online* DPMPTSP Kota Bandung



Sumber : <https://dpmptsp.bandung.go.id/izin/> (diakses 21 maret 2021)

Berdasarkan gambar diatas dalam melakukan perizinan *online* pemohon harus membuat akun terlebih dahulu untuk masuk kedalam pendaftaran SIUP secara *online*. masyarakat yang belum terdaftar tidak dapat melakukan permohonan izin. Pemohon harus mendaftarkan akun terlebih dahulu.

Apabila sudah memiliki pendaftaran akun dan susah menerima sms bahwa pemohon sudah terdaftar di DPMPTSP Kota bandun pemohon dapat mengklik

ikon Login, bagi pemohon yang belum memiliki akun dapat mengklik ikon daftar dan akan muncul formulir pendaftaran seperti gambar dibawah ini :

Gambar 2.2 Pendaftaran Akun seacra *online* DPMPTSP Kota Bandung

The image shows a web browser window displaying the registration form for DPMPTSP Kota Bandung. At the top, there is a logo for 'Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bandung'. Below the logo, the form is titled 'Form Pendaftaran Akun Pemohon Perizinan'. The form contains the following fields:

- No.KTP**: A text input field with a placeholder 'Masukan No.KTP dengan benar'.
- Password**: A text input field with a red border and a red error message 'This field is required.' below it.
- Nama**: A text input field.
- Pekerjaan**: A text input field.
- Jabatan**: A text input field.
- Alamat**: A text input field.
- No.**: A text input field with sub-fields for 'RT' and 'RW'.
- Kode Pos**: A text input field.
- Provinsi**: A dropdown menu with '-Pilih-' selected.

Sumber : <https://dpmpstsp.bandung.go.id/izin/index.php/daftar/> (diakses 21 Maret 2021)

Berdasarkan gambar diatas pemohon dapat mengisi formulir sesuai yang dibutuhkan mulai dari No.KTP, Pasword, alamat, jabatan, pekerjaan, provinsi. Apabila sudah melakukan pendaftaran dan menklik simpan maka pemohon akan mendapatkan sms bahwa pemohon sudah terdaftar di DPMPTSP Kota Bandung. Setelah melakukan pembuatan akun maka pemohon akan memiliki akun sendiri sesuai no KTP dan Pasword, seperti gambar dibawah ini :

Gambar 2.3 Login Perizinan Online DPMPTSP Kota Bandung

Sumber : <https://dpmpptsp.bandung.go.id/izin/index.php/ijinmasuk> (diakses 21 Maret 2021)

Berdasarkan gambar diatas masyarakat yang sudah mendaftarkan akun dan mengisi formulir dengan benar sudah dapat login sesuai No KTP dan password yang sudah dibuat pada formulir pendaftaran. Setelah login pemohon akan masuk ke tahap selanjutnya yaitu permohonan, tetapi sebelum masuk akan ditampilkan alur proses perizinan secara *online* yang harus dimengerti oleh masyarakat, seperti gambar dibawah ini :

Gambar 2.4 Alur Proses Perizinan Online DPMPTSP Kota Bandung



Sumber: <https://dpmpptsp.bandung.go.id/izin/index.php/permohonan> (diakses 21 maret 2021)

Berdasarkan gambar diatas pemohon dapat melihat proses perizinan *online* yang akan dilakukan dari awal sampai terbitnya perizinan. Berikut penjelasan mengenai proses perizinan online:

1. Pemohon membuat akun pada website DPMPTSP kota Bandung yaitu : <https://dpmptsp.bandung.go.id>. setelah mendaftar dan sudah memiliki akun pemohon memilih perizinan yang akan dibuat yaitu Izin Usaha Perdagangan, setelah itu Terdapat 3 pilihan antara lain: pembuatan izin baru, perubahan perizinan, salinan perizinan. Dan setelah memilih salah satu pilihan selanjutnya mengisi formulir atau perlengkapan terkait SIUP dan setelah selesai resi akan keluar, dan dapat dicetak sebagai bukti dan kita juga akan mendapat sms terkait no resi pendaftaran SIUP.
2. Data pemohon akan diverifikasi oleh staf verifikasi administrasi dan akan dilakukan pengecekan dan kelengkapan data pemohon, setelah pengecekan maka staf verifikasi akan memberikan catatan apakah formulir perlengkapan sudah sesuai atau tidak. Formulir pemohon yang lengkap akan diberikan ke kasi yang mengurus perizinan tersebut untuk divalidasi. Untuk SIUP secara *online* akan di urus oleh Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B1.
3. Kepala Seksi akan melakukan validasi data dari pemohon apakah berkas sudah sesuai atau tidak apabila sudah sesuai maka kasi akan menekan tombol *next* untuk kelanjutan pembuatan surat.
4. Pada tahap ke empat Tim teknis akan melakukan pengecekan data pemohon dan akan melakukan tinjauan ke lapangan terkait data pemohon untuk dicek, dan membuat berita acara di lapangan terkait izin yang akan dibuat apakah sesuai atau tidak.
5. Selanjutnya kepala bagian akan menerima berita acara dari tim teknis dan kepala bagian akan menyetujui atau tidak surat perizinan , apabila menyetujui maka kabid akan menekan tombol *next* untuk persetujuan penerbitan surat izin.
6. Pemohon dapat melakukan survey kepuasan masyarakat di akun masing-masing pemohon dan kendala apa yang di dapatkan.
7. Setelah itu surat izin yang sudah terbit akan disahkan dan di tandatangani oleh Kepala Dinas DPMPTSP Kota Bandung.
8. Tahap selanjutnya izin akan dicetak oleh DPMPTSP
9. Dikirimkan melalui kantor pos sesuai alamat pemohon.

Berdasarkan prosedur permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) secara *offline*, *online* dan observasi dari peneliti ke kantor DPMPMTSP Kota Bandung dari tahun 2018 sampai saat ini pelayanan pembuatan SIUP dilaksanakan secara *online*.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran berfungsi untuk memberikan alur pikir peneliti agar lebih terarah untuk melatarbelakangi penelitian ini. Peneliti mencoba menjelaskan mengenai pokok permasalahan dari penelitian yang dimaksud untuk menegaskan, meyakinkan dan menggabungkan teori dengan masalah yang peneliti angkat. Penelitian ini memiliki dua variable yang akan diteliti, yaitu Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Masalah yang terjadi pada pelayanan Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yaitu kurangnya sarana pendukung pelayanan dalam hal ini sistem komputer yang seringkali dan jaringan wifi yang lambat. Petugas layanan yang belum tepat waktu dalam penyelesaian perizinan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hal ini dapat menghambat pelaku usaha dalam memproses kegiatan lanjutan seperti mengajukan pinjaman ke Bank, mengikuti lelang, tender dll. Pegawai yang belum cepat dan teliti dalam memverifikasi dan memeriksa data pemohon SIUP dari *website* <https://dpmptsp.bandung.go.id/> dan lambat merespon keluhan masyarakat.

Prosedur pelayanan pembuatan SIUP secara *online* dari *website* <https://dpmptsp.bandung.go.id/> yang tidak detail mengenai persyaratan dokumen, sehingga beberapa pemohon mengalami kendala dan masih ditemukan praktek-praktek percaloan dalam perizinan SIUP dimana berkas dan persyaratan pembuatan SIUP di upload secara *online* di *website* sebagai formalitas saja, tetapi dalam pelaksanaannya tetap menggunakan jasa perantara agar izin SIUP dapat diproses dengan cepat serta sikap petugas yang kurang responsive, misalnya menggunakan jasa perantara dalam pembuatan SIUP pemohon dikenakan biaya administrasi

padahal dalam *website* <https://portal-dpmptsp.bandung.go.id/> dicantumkan bahwa pelayanan SIUP tidak dikenakan biaya.

Selanjutnya untuk membedakan masalah di atas peneliti menggunakan teori Zeithaml, et.al, (1990:25-26) sebagai variabel X (Variabel bebas) yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

Pertama, Tangible adalah ketersediaan sarana dan prasarana dalam pembuatan SIUP secara *online* di DPMPTSP Kota Bandung. Ketersediaan sarana dan prasarana ini meliputi fasilitas fisik dan peralatan (komputer error, kecepatan internet, persyaratan pembuatan SIUP), personel (pegawai yang melayani pembuatan SIUP jika ada pemohon yang mengalami kendala teknis dalam mengupload dokumen di *website*), komunikasi (komunikasi antara aparatur pemberi layanan dengan masyarakat).

Kedua, Reliability adalah kemampuan petugas pelayanan SIUP di DPMPTSP Kota Bandung dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat pembuatan SIUP secara cepat dan tanggap.

Ketiga, Responsiveness adalah kesediaan petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan yang cepat, tepat dalam proses pembuatan SIUP sehingga masyarakat tidak menunggu dalam waktu lama. Petugas juga peka dalam menanggapi keluhan atau keluhan dari masyarakat.

Keempat, Assurance adalah petugas pelayanan pembuatan SIUP di DPMPTSP kota Bandung bersikap sopan santun, tepat waktu dalam pelayanan agar masyarakat nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kelima, Empathy adalah petugas pelayanan pembuatan SIUP di DPMPTSP Kota Bandung melayani masyarakat dengan tidak diskriminatif (membedakan) dan mendahulukan kepentingan pemohon pembuatan SIUP daripada kepentingan pribadi dalam hal ini keluarga, atau sahabat.

Selanjutnya untuk mengukur kepuasan masyarakat peneliti menggunakan teori Lupiyoadi (2001: 158) sebagai variable Y (Variabel terikat) yang terdiri dari lima faktor utama yaitu:

Pertama, kualitas jasa adalah masyarakat akan merasa puas bila hasil evaluasi yang diberikan oleh petugas dalam pelayanan pembuatan SIUP oleh DPMPTSP Kota Bandung memiliki nilai yang berkualitas.

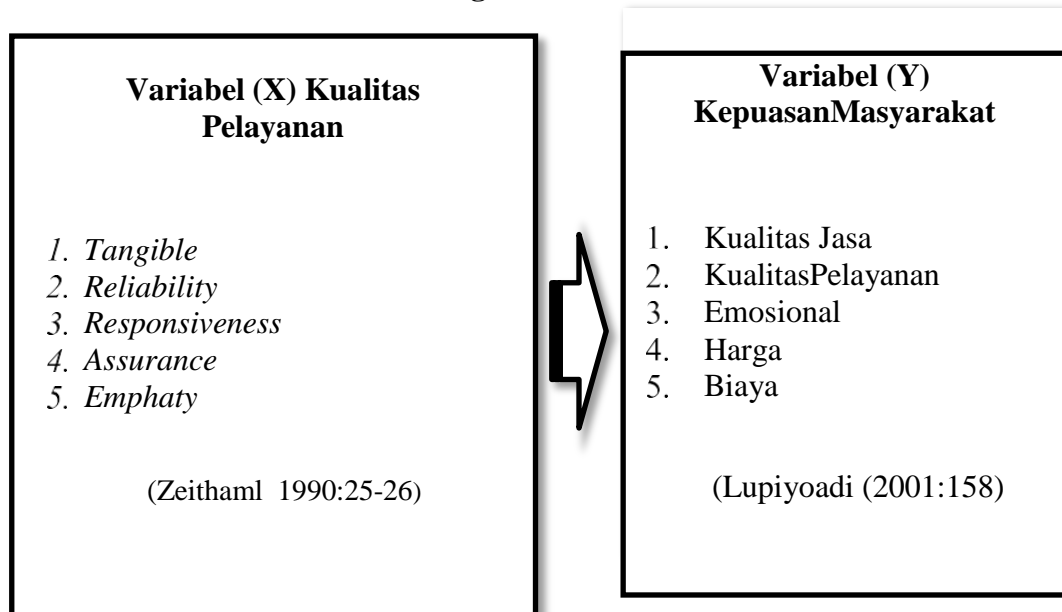
Kedua, kualitas pelayanan adalah masyarakat akan merasa puas bila pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam pembuatan SIUP oleh DPMPTSP Kota Bandung secara cepat, tepat dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Petugas melayani dengan baik, sopan santun sehingga terhindar dari keluhan masyarakat.

Ketiga, emosional sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat mengenai jasa pelayanan pembuatan SIUP oleh DPMPTSP Kota Bandung yang berkualitas. Kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi tentang alur pelayanan dan pemberkasan persyaratan yang transparan.

Keempat, harga adalah pelayanan yang sama diberikan petugas pembuatan SIUP secara adil dan merata kepada masyarakat, dengan menetapkan harga yang standar sesuai dengan yang telah ditentukan akan memberikan nilai yang lebih kepada masyarakat.

Kelima, biaya dalam pelayanan pembuatan SIUP oleh DPMPTSP Kota Bandung masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan guna mempercepat pembuatan SIUP.

Tabel 2.1
Kerangka Pemikiran



Keterangan: tanda panah menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan hubungan masyarakat.

2.3 Hipotesis

Dalam penelitian ini perlu diberikan hipotesis dimana hipotesis ini merupakan dugaan yang mungkin benar atau salah, hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui *website* <https://dpmpstsp.bandung.go.id/> terhadap kepuasan masyarakat Kota Bandung. Sedangkan hipotesis statistiknya adalah:

$H_0 \geq 0$ artinya tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui *website* DPMPTSP.bandung.go.id terhadap kepuasan masyarakat Kota Bandung.

$H_1 < 0$ artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui *website* DPMPTSP.bandung.go.id terhadap kepuasan masyarakat Kota Bandung.