

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PREPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

“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-permasalahan konsumen atau pelanggan”.
(Asep, M. H. 2018:7)

Berdasarkan pemaparan di atas maka pelayanan itu sangatlah penting bagi manusia karena pelayanan ini dapat memecahkan permasalahan – permasalahan konsumen.

“Pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operations yang

kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (back office atau backstage) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula front office atau frontstage)".
(Kurniawan, N. 2022:6)

Berdasarkan pemaparan di atas yaitu sebuah pelayanan ini suatu yang tidak kasat mata atau tidak terlihat keberadaannya oleh konsumen tetapi pelayanan ini hanya bias di rasakan oleh konsumen.

"Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Demikian pula di bidang pemerintah, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan system manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum".
(Syafriana, N., & Akbar, S. 2019:181)

Berdasarkan pemaparan di atas pelayanan ini merupakan kunci keberhasilan dalam usaha atau kegiatan yang bersifat jasa.

"Esensi sebuah pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakatnya. Pemerintah diadakan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggotanya mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama Dengan begitu, Pemerintah sebagai pelayan masyarakat (public service) sudah selayaknya memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan berkualitas selain bermanfaat bagi masyarakat juga berdampak terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri". (Kurniasih, D.: 01)

Berdasarkan hasil pemaparan diatas maka pemerintah sangatlah penting untuk membantu atau memberikan suatu pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat.

"Terdapat aspek penting lainnya dalam aspek pelayanan dalam pengguna *e-government*, aspek tersebut adalah aspek kepemimpinan". (Karniawati, N 2018: 23)

Berdasarkan pemaparan di atas mengenai pelayanan maka pengguna *e-government* ini termasuk dalam aspek kepemimpinan.

2.1.2 Kualitas

Kualitas sebuah pelayanan dapat menjadi suatu tolak ukur yang dapat mengukur sebuah tindakan pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan yang masyarakat dapatkan dari pelayanan merupakan suatu keberhasilan dalam memberikan suatu pelayanan yang berkualitas. Kepuasan tersebut menunjukkan adanya suatu tindakan yang dijadikan suatu tolak ukur agar terciptanya suatu pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

“Kualitas merupakan kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan dalam apa yang ingin di butuhkan dalam produk atau jasa”.
(Kotler dan Keller 2016:143)

Berdasarkan pemaparan di atas maka kualitas merupakan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dari awal maupun setiap saat, dan dilakukan dengan optimal sesuai dengan kebutuhan terhadap pemakaian agar dapat membahagiakan pelanggan.

“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi ekspektasi atau harapan yang di inginkan oleh manusia dalam produk atau jasa”.
(Atmaja 2018:11)

Berdasarkan pemaparan di atas kualitas yaitu suatu yang dibutuhkan oleh manusia dalam produk dan jasa untuk kualitas dapat dinilai tidak

hanya melalui barang secara fisik, namun juga kualitas dapat dinilai melalui tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan. Menurut konteks kemauan, persepsi, serta kebutuhan customer, kualitas dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Kualitas bergantung pada apa yang dikehendaki dan dibutuhkan customer.
2. Kualitas merupakan penilaian subyektif customer. Hal yang penting adalah bagaimana produk atau jasa dipersepsikan oleh customer dan kapan persepsi customer berubah. Customer akan memberikan penilaian apabila sudah melihat dan merasakan sendiri apa yang didapat dari produk atau jasa tersebut.
3. Untuk mendefinisikan kualitas maka terlebih dahulu harus menentukan sesuatu karena kualitas adalah suatu karakteristik atau atribut daripada sesuatu.
(Kurniawan, N. 2022:7)

Jadi menurut poin - poin pemaparan di atas maka kualitas berperan penting dalam kebutuhan untuk memenuhi kepuasan customer dalam produk ataupun jasa.

Dapat diketahui bahwa kualitas dapat diartikan sebagai sebuah upaya yang bertujuan untuk melakukan suatu perbaikan dari suatu penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan secara berkesinambungan. Kualitas dapat dinilai tidak hanya melalui barang secara fisik, namun juga kualitas dapat dinilai melalui tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan. Pengertian dari berbagai pakar tentang kualitas memiliki pandangan yang berbeda-beda. Ibrahim menjelaskan bahwa kualitas itu sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa

yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat dipahami bahwa kualitas merupakan suatu standar dalam bentuk pelayanan dan jasa yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok atau lembaga organisasi untuk memuaskan masyarakat yang dilayani. Sehingga dari beberapa pengertian kualitas di atas dapat disimpulkan bahwa, kualitas adalah suatu syarat dalam strategi bisnis dengan bentuk standar pelayanan dan jasa yang diberikan harus dicapai oleh pihak penyelenggara layanan serta tidak mengecewakan prodak dari kerusakan atau cacat dengan maksud untuk memuaskan penerima layanan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Secara umum kualitas Pelayanan merupakan landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang

diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan. Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Di mana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan. Kualitas pelayanan telah menjadi perhatian para

ahli dalam meneliti suatu bisnis. Inilah mengapa muncul definisi atau pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli. Di antaranya adalah sebagai berikut:

Menurut Fandy mendefinisikan “kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan”. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected servicedan perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

“Sedangkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan”. (Nurjanah, S., Sukmawati, R., Muslima, M., & Alwi, S. (2021:133)

Berdasarkan pemaparan di atas kualitas pelayanan ini merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

“Upaya peningkatan pelayanan dengan adanya perizinan *online* dan *smartphone*, perbaikan fasilitas layanan *online* dengan adanya fasilitas yang lebih terperinci serta fasilitas unggah dokumen merupakan bentuk pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. DPMPTSP Jawa Barat selalu memperhatikan masukan dari masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan”. (Karniawati, N, 2018: 182)

Berdasarkan pemaparan di atas maka pelayanan berbasis online ini sangatlah dibutuhkan masyarakat agar mempermudah suatu pelayanan.

Selanjutnya kualitas pelayanan menurut Zeithaml yaitu mempunyai sifat yang abstrak.

“Service quality is an abstract and elusive construct because of three features unique to services: intangibility, heterogeneity, inseparability of production and consumption”.
(Zeithaml, 1990:13).”

Berdasarkan pendapat Zeithaml dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki sifat yang abstrak dan sulit dipahami. Apabila masyarakat merasa puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dapat disebut sebagai sebuah pelayanan yang berkualitas. Namun sebaliknya, apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dapat disebut sebagai sebuah pelayanan yang tidak berkualitas. Selanjutnya kualitas pelayanan menurut Zeithaml dapat diukur melalui lima dimensi. Selanjutnya menurut Zeithaml (1990:13) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi. Yaitu:

1. *Tangibles, appearance of physical facilities, equipment, personnel, 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, the firm provides care and individualized attention to its customers.*

(Zeithaml,1990:13)

Selanjutnya, (Zeithaml dalam Hardiyansyah, 2018:63-64) menyebutkan masing-masing dimensi tersebut menjadi beberapa

indikator-indikator yang secara umum dapat mewakilinya, indikator-indikator dari dimensi tersebut terdiri dari:

1. *Tangible* (Berwujud) terdiri dari:
 - 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.
 2. *Reliability* (Kehandalan) terdiri dari:
 - 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.
 3. *Responsiveness* (Ketanggapan) terdiri dari :
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur pemerintah melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e. Petugas/aparatur pemerintah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
 4. *Assurance* (Jaminan) terdiri dari:
 - 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 jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
 5. *Empathy* (Empati) terdiri dari:
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif.
 - d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan
- (Hardiyansyah, 2018:63-64).

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa dalam menilai suatu kualitas pelayanan perlu memerhatikan beberapa dimensi tangible yakni fasilitas yang dimiliki kantor tersebut, seperti saran dan prasarana,

media komunikasi yang diperlukan dalam mengelola pelayanan tersebut. Selain itu dimensi reliability perlu memperhatikan juga kemampuan petugas dalam mengatasi masalah yang terjadi pada masyarakat pada proses pelayanan, standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan. Selanjutnya dimensi responsiveness menjelaskan mengenai kemampuan petugas dalam mengatasi dan menanggapi keluhan serta masalah yang dimiliki masyarakat dalam proses pelayanan berlangsung melalui ketanggapan petugas, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan. Selain itu dimensi assurance menjelaskan mengenai kemampuan petugas dalam memberikan jaminan kemampuan mengenai pelayanan yang akan didapatkan masyarakat melalui petugas tersebut. Yang terakhir, dimensi empathy menjelaskan mengenai kemampuan petugas dalam membantu mengatasi kebutuhan yang dimiliki masyarakat dalam proses pelayanan.

2.1.4 Pengelolaan Tempat Parkir

Pengelolaan merupakan salah satu istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen. Secara etimologi pengelolaan berasal dari kata “kelola” (to manage) dan biasanya merujuk pada proses mengurus atau menangani sesuatu untuk mencapai tujuan. Setiap perjalanan yang menggunakan kendaraan diawali dan diakhiri di tempat parkir. Pengertian parkir sendiri adalah menaruh kendaraan bermotor untuk beberapa saat di tempat yang sudah disediakan. Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak

bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya. Sedangkan, fasilitas parkir adalah lokasi yang ditentukan sebagai tempat pemberhentian kendaraan yang tidak bersifat sementara untuk melakukan kegiatan pada suatu kurun waktu. Fasilitas parkir bertujuan untuk memberikan tempat istirahat kendaraan, dan menunjang kelancaran arus lalu lintas. Tempat parkir adalah tempat memberhentikan kendaraan di lokasi tertentu baik di tepi jalan umum, gedung, pelataran atau bangunan umum. Tempat parkir umum adalah tempat yang berada di tepi jalan atau halaman pertokoan yang tidak bertentangan dengan rambu-rambu lalu lintas dan tempat-tempat lain yang sejenis yang diperbolehkan untuk tempat parkir umum dan dipergunakan untuk menaruh kendaraan bermotor dan/atau tidak bermotor yang tidak bersifat sementara. Terdapat empat jenis parkir yaitu:

- 1) Parkir di ruang milik jalan (on-street). Sesuai namanya, adalah ruang parkir pada jalan umum meskipun hal ini menjadi kabur apabila jalan, atau milik jalan seringkali mengambil ruang, baik secara legal maupun tidak, yang sebenarnya disediakan untuk pejalan kaki.
- 2) Parkir umum di luar ruang milik jalan (public off-street). Parkir mobil tidak di jalan umum, dimana semua anggota masyarakat dapat menggunakan, sesuai ketentuan berlaku (misal: waktu parkir maksimum (dalam satuan jam), atau pengenaan biaya parkir).
- 3) Parkir swasta non-residensial di luar ruang milik jalan (private non-residential (PNR) off-street).

2.1.5 Gadget Mobile Application License (GAMPIL)

Sebuah aplikasi pendaftaran perizinan via *handphone os android* berbasis *online* yang bermanfaat untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan pembuatan izin dimanapun dan kapanpun, aplikasi ini bias di dapatkan atau di download di *google playsotre*.

Melihat pertumbuhan jumlah UKM di Kota Bandung kian melonjak di tahun 2016, pemerintah Kota Bandung tidak tinggal diam untuk mendorong pertumbuhan UKM di daerah tersebut pemerintah memperkenalkan aplikasi *Gampil* untuk memudahkan UKM mengurus perizinan usaha. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi di tanah air, aplikasi *Gampil* yang merupakan singkatan dari *Gadhet Mobile Application License* ini memberikan kemudahan bagi UKM di Kota Bandung untuk bias mengurus perizinan usaha melalui perangkat gadget. Tidak tanggung – tanggung aplikasi yang diluncurkan pada 25 Februari 2016 ini tidak hanya untuk perusahaan yang berbadan hukum seperti CV dan PT, tapi juga bias digunakan oleh kalangan masyarakat Bandung yang memiliki usaha mikro kecil menengah, seperti contoh warung, kios pulsa, bisnis kue, jasa tukang jahit, serta usaha kecil lainnya yang membutuhkan izin usaha.

Untuk mendapatkan aplikasi Gampil, pelaku UKM bias mendownload melalui *google playstore*, aplikasi Gampil terdiri dar tiga bagian terpisah meliputi aplikasi untuk warga, aplikasi untuk kecamatan setempat, dan aplikasi untuk Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Setiap UKM yang mendaftarkan usahanya terlebih dahulu akan diverifikasi oleh piha kecamatan setempat, baru kemudian DPMPTSP melakukan pendataan akhir. Mengacu pada Undang – Undang RI Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro dan Kecil, ada dua jenis surat ijin yang bias di urus dengan Gampil yaitu tanda daftar usaha mikro dan tanda daftar usaha kecil, tanda daftar usaha mikro untuk usaha yang kekayaan di luar tanah dan bangunan maksimal Rp 50 juta, dan pendapatan pertahun kurang dari Rp 300 juta, sedangkan usaha kecil diperuntukan bagi usaha yang kekayaan di luar tanah dan bangunan Rp 50 juta - Rp 500 juta, dan pendapatan per tahun Rp 300 juta - Rp 2,5 milyar.

2.1.6 Cara Menggunakan Aplikasi Gampil

Aplikasi untuk pelaku usaha, selain bisa melakukan pendaftaran, terdapat juga menu untuk Monitoring Berkas, Regulasi Surat, Syarat dan Prosedur serta *Call Center*. Kelebihan menggunakan aplikasi ini pengguna bisa mendapatkan info persyaratan untuk melakukan perizinan dengan membuka menu prosedur. Caranya setelah pengguna masuk ke menu awal *GAMPIL* pilih menu Syarat dan Prosedur, dan selanjutnya

memilih izin apa yang ingin dilakukan maka akan tampil persyaratan yang harus dipersiapkan. Selain itu, terdapat fitur monitoring berkas di mana, pendaftar bisa melakukan pengecekan sudah sampai di mana proses perizinan. Dan ini cara untuk *mendownload* aplikasi Gampil

1. Download aplikasi *Gampil* di *playstore* (*platform Android*). Klik aplikasi paling kiri yang warnanya biru, lalu pasang.
2. Setelah aplikasi terpasang, kemudian klik menu perizinan online, dan isikan data dengan benar. Apabila alamat rumah dan tempat usaha berbeda, Anda bisa mengisikan alamat rumah di data pribadi, sedangkan kolom tempat usaha harus diisi alamat lokasi usaha.
3. Setelah semua form diisi dengan benar, upload persyaratan lalu submit.
4. Isi menu indeks kepuasan, setelah itu Anda bisa menutup aplikasi *Gampil*.

Tidak seperti mengurus surat izin usaha biasanya, untuk proses pengurusan ijin usahanya hanya memakan waktu maksimal 7 hari kerja namun bisa semua persyaratan dan data-data yang diisi sudah benar dan lengkap. Namun biasanya harus ada verifikasi dari kecamatan setempat untuk menyurvei apakah usaha benar ada atau tidak. Aplikasi ini terdapat 3 jenis aplikasi yang mana kegunaannya pun berbeda-beda. Ada yang ditujukan untuk warga sebagai pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya, yang kedua untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai verifikasi dokumen secara online dan terakhir adalah sebagai pelapor data terakhir.

2.2 Kerangka Pemikiran

Dalam konteks pelayanan dapat diketahui bahwa pelayanan perlu mendahulukan kepentingan publik, mempermudah serta memperingkat urusan publik dalam pelayanan dan memberikan kepuasan atas kualitas dalam pelayanan yang telah diberikan. Pada dasarnya kualitas tidak memiliki sebuah nilai kepastian dikarenakan sifatnya yang abstrak. Apabila masyarakat merasa puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dapat disebut sebagai sebuah pelayanan yang berkualitas. Namun sebaliknya, apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dapat disebut sebagai sebuah pelayanan yang tidak berkualitas. Oleh karena itu kualitas selalu berkaitan dengan yang diharapkan dan yang diterima oleh masyarakat pada saat proses pelayanan. Konsep kualitas pelayanan mengutamakan atas paradigma masyarakat ketika menjalani proses pelayanan maupun ketika menerima hasil pelayanan dalam rangka mencapai tujuan utamanya yaitu kepuasan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan diatas dapat diketahui bahwa dalam menilai suatu kualitas pelayanan aplikasi perlu memerhatikan beberapa dimensi sebagai berikut:

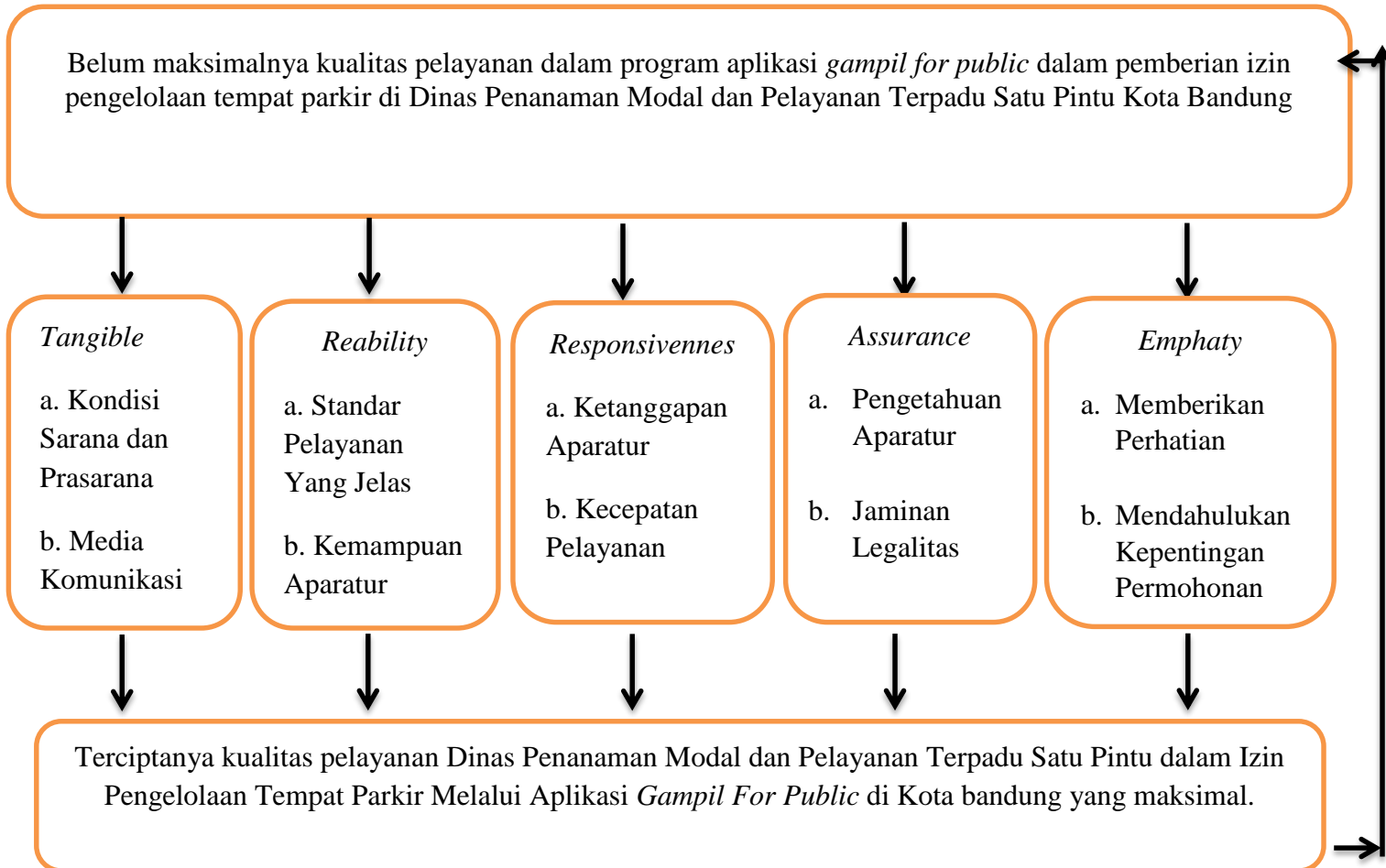
1. Dimensi *tangible* yakni fasilitas yang dimiliki aplikasi tersebut seperti sarana / prasarana, media komunikasi yang diperlukan dalam mengelola aplikasi tersebut.

- a. Sarana dan prasarana adalah kenyamanan dalam pelayanan perizinan pengelolaan tempat parkir melalui aplikasi *gampil for public* dan kemudahan dalam proses pelayanan.
 - b. Media komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung untuk memberitahu mengenai pelayanan melalui Aplikasi *gampil for public*.
2. Dimensi *reliability* kemampuan dalam pelayanan untuk mengatasi masalah yang terjadi pada masyarakat seperti standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan
- a. Standar pelayanan yang jelas adalah kemampuan aplikasi dalam standar pelayanan yang jelas, agar masyarakat mengetahui standar pelayanan dalam perizinan pengelolaan tempat parkir.
 - b. Kemampuan aparatur adalah kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan pengelolaan tempat parkir melalui aplikasi *gampil for public*.
3. Dimensi *responsiveness* menjelaskan mengenai kemampuan aplikasi dalam ketanggapan keluhan yang dimiliki masyarakat dalam proses pelayanan dan kecepatan pelayanan perizinan pengelolaan tempat parkir melalui aplikasi *gampil for public*.

- a. Ketanggapan adalah kesediaan admin aplikasi *gampil for public* dalam menanggapi masyarakat yang mempunyai keluhan dalam pelayanan perizinan tempat parkir melalui aplikasi *gampil for public*.
 - b. Kecepatan pelayanan adalah kesediaan pelayanan yang cepat dari admin aplikasi *gampil for public* kepada masyarakat yang melakukan layanan perizinan melalui aplikasi *gampil for public*.
4. Dimensi *assurance* menjelaskan mengenai pengetahuan aparatur dalam kemampuan pelayanan melalui aplikasi *gampil for public*, dan kemampuan memberikan jaminan legalitas mengenai pelayanan yang akan didapatkan.
- a. Pengetahuan adalah kemampuan aparatur dalam pengetahuan mengenai pelayanan melalui aplikasi *gampil for public*.
 - b. Jaminan legalitas adalah bagaimana aparatur dalam menjaga kepercayaan legalitas pelayanan yang ada di aplikasi *gampil for public*.
5. Dimensi *emphaty* menjelaskan dalam memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap proses pelayanan melalui aplikasi *gampil for public* dan mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan.
- a. Memberikan perhatian adalah kemampuan aparatur dalam melayani dan menghargai setiap masyarakat terkait pelayanan aplikasi *gampil for public*.
 - b. Mendahulukan kepentingan pemohon adalah kemampuan aparatur untuk mendahulukan kepentingan pemohon dengan tidak diskriminatif.

Berdasarkan uraian di atas maka kerangka pemikiran yang disusun dalam usulan penelitian ini dibuat kerangkanya seperti gambar 2.1 berikut ini.

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran



2.3 Preposisi

Berdasarkan uraian diatas, maka preposisi yang di ajukan peneliti adalah Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* di Kota Bandung di tentukan oleh dimensi *tangible* (sarana /prasarana, media komunikasi) , *reability* (standar pelayanan, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan), *responsiveness* (ketanggapan dan kecepatan dalam pelayanan), *assurance* (pengetahuan pelayanan dan jaminan legalitas) dan *empathy* (memberikan perhatian dan mendahulukan kepentingan).