

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI**

#### **2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan yang baik akan membuat Pelayanan yang lebih maju dan sejahtera oleh karena itu peneliti akan menjelaskan tentang apa pengertian tentang kualitas Pelayanan

Pemberian Pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja Pelayanan dan kualitas Pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas Pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari Pelayanan yang telah diberikan.

Goetsch dan Davis (Tjiptono, Fandy & Diana, 2003), menyebutkan kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, yang mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang”. Sedangkan Vincent Gaspersz (Islah, 2018:16) menyebutkan bahwa :

Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan social1e1. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari

suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Gronroos (Heryanto Monoarfa, 2012:05) mendefinisikan Pelayanan sebagai berikut:

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi Pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Kasmir (Damayanti et al., 2019: 28-33) mengatakan bahwa “Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau Pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Lovelock (Sondakh, 2014:37), menyebutkan “kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Kaitannya dengan Pelayanan publik, kualitas Pelayanan merupakan indikator penting yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan tingkan kepuasan pelanggan

sesuai dengan yang diharapkan. Selanjutnya (Jazuli et al., 2020: 48-55) menyebutkan :

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan Pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan Pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia jasa Pelayanan diharapkan dapat memberikan Pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

## **1. Manfaat Kualitas Pelayanan**

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas Pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas Pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dari layanan yang diberikan. Kaitannya dengan Pelayanan publik, kualitas Pelayanan merupakan Indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek Pelayanan publik. (Emilia et al., 2021:23) menyebutkan bahwa

“aspek penilaian terhadap kualitas jasa bisa mencakup berbagai social yang saling terkait. Faktor yang saling terkait tersebut diantaranya adalah lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi, variasi Pelayanan yang disajikan, jam operasi, sikap staf, perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas dan lain sebagainya”.

Selanjutnya, (Emilia et al., 2021:23) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas Pelayanan, yaitu :

- a. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
- b. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer-driven.
- c. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas Pelayanan adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

De Vreya dalam (Ariansyah et al., 2015:70) dalam meningkatkan kualitas Pelayanan publik, ada tujuh dimensi dan Indikator yang harus diperhatikan:

- a. *Self-esteem* (harga diri), dengan Indikator: pengembangan prinsip Pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas Pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan.
- b. *Exceed expectation* (memenuhi harapan), dengan Indikator: penyesuaian standar Pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan Pelayanan sesuai harapan petugas.
- c. *Recovery* (pembenahan), dengan Indikator: menganggap keluhan merupakan peluang bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar Pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.
- d. *Vision* (pandangan ke depan), dengan Indikator: perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- e. *Improve* (perbaikan), dengan Indikator: perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material, penciptaan standar yang respinsif.
- f. *Care* (perhatian), dengan Indikator: menyusun Indikator Pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar Pelayanan yang tepat, dan uji coba standar Pelayanan.
- g. *Empower* (pemberdayaan), dengan Indikator: memberdayakan karyawan/bawahan, belajar dari pengalaman, dan memberikan rangsangan, pengakuan dan harga diri.

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas Pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa Pelayanan yang terbaik.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (Tjiptono, Fandy & Diana, 2003:53)

mengidentifikasi lima dimensi kualitas yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan Pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan Pelayanan dengan tanggap.

- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
- e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.  
(Tjiptono, Fandy& Diana,2003:53)

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu kualitas Pelayanan public yang diberikan oleh aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari bahwa dimensi-dimensi kualitas Pelayanan publik ini dijadikan sebagai *social6e6* atau tolak ukur dalam menilai Pelayanan yang telah diselenggarakan.

Zeithaml dkk 1990 dalam (Ariansyah et al., 2015) kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

- 1) Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
    - a) Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
    - b) Kenyamanan tempat dalam melakukan proses Pelayanan.
    - c) Kelengkapan fasilitas kantor Pelayanan.
    - d) Penggunaan alat bantu dalam proses Pelayanan.
  - 2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
    - a) Kemudahan dalam proses Pelayanan
    - b) Memiliki standar Pelayanan yang jelas.
    - c) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
    - d) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
    - e) Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu Pelayanan.
    - f) Keahlian pegawai menggunakan alat bantu Pelayanan
  - 3) Dimensi *Responsivines* (Ketanggapan), terdiri atas indikator:
    - a) Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan.
    - b) Pelayanan dengan cepat dan tepat.
    - c) Pegawai melakukan Pelayanan dengan waktu yang tepat.
  - 4) Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
    - a) Jaminan tepat waktu Pelayanan.
    - b) Jaminan kepastian biaya dalam Pelayanan.
    - c) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
    - d) Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang Pelayanan.
  - 5) Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
    - a) Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.
    - b) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
    - c) Tidak diskriminasi
- (Ariansyah et al., 2015)

Berdasarkan pendapat Zeithaml dkk dalam (Ariansyah et al., 2015) dapat dijelaskan bahwa kualitas Pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sebagai berikut :

- a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:
  - 1) Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.  
Penampilan merupakan hal yang tidak kalah penting, karena penampilan dapat mencerminkan kepribadian seseorang. Penampilan yang baik dan rapi sangat diperlukan terlebih lagi sebagai petugas Pelayanan yang berhubungan dengan orang banyak. Contohnya berkepribadian menarik, memperhatikan cara berbicara, ekspresi, berpakaian sesuai dengan ketentuan, bersih dan rapi.
  - 2) Kenyamanan tempat dalam melakukan proses Pelayanan.  
Lingkungan tempat Pelayanan harus tertib, teratur, bersih, rapi dan disediakan ruang tunggu yang nyaman untuk pengguna layanan. Hal ini sangat diperlukan untuk mendapatkan kualitas Pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.
  - 3) Kelengkapan fasilitas Kantor Pelayanan  
Fasilitas yang lengkap akan menunjang Pelayanan publik selain itu juga memudahkan penyedia layanan maupun pengguna layanan. Kelengkapan fasilitas dapat meningkatkan kualitas Pelayanan sesuai dengan harapan dan kepuasan pengguna layanan.

- 4) Penggunaan alat bantu dalam proses Pelayanan.  
Penggunaan alat bantu dalam proses Pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses Pelayanan. Alat bantu yang dimaksudkan adalah alat bantu yang digunakan dalam proses Pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta studio foto untuk keperluan foto KTP.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- 1) Kemudahan dalam proses Pelayanan.  
Kemudahan proses Pelayanan yaitu kemudahan bagi pengguna layanan dalam mengurus dan menyelesaikan keperluannya di kantor Pelayanan, kemudian kemudahan tempat, sarana dan prasarana pendukung lainnya yang memadai.
- 2) Memiliki standar Pelayanan yang jelas  
Penyedia layanan harus memiliki standar Pelayanan yang jelas meliputi: prosedur Pelayanan, waktu Pelayanan, biaya Pelayanan, produk Pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas Pelayanan.
- 3) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.  
Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan khususnya dalam melayani pengguna layanan.
- 4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.  
Pegawai Pelayanan harus disiplin dalam menjalankan tugasnya melayani pengguna layanan, seperti tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama, segera mengerjakan keperluan pengguna layanan agar Pelayanan yang diberikan tepat waktu, efektif dan efisien.
- 5) Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu Pelayanan.  
Kemampuan pegawai Pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang telah tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses Pelayanan.
- 6) Keahlian pegawai menggunakan alat bantu Pelayanan  
Keahlian untuk menggunakan alat bantu Pelayanan harus dimiliki oleh pegawai Pelayanan, selain itu pegawai Pelayanan harus bisa menguasai alat bantu tersebut agar proses Pelayanan berjalan lancar.

c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator :

- 1) Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan.  
Tanggap terhadap pengguna layanan sangat diperlukan agar pengguna layanan merasa senang dan dihargai ketika pegawai layanan merespon dan tanggap apabila terjadi keluhan yang dirasakan oleh pengguna layanan.
- 2) Pelayanan yang cepat dan tepat.  
Pengguna layanan akan merasa senang dan puas terhadap Pelayanan ketika penyedia layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Pelayanan yang cepat dan tepat akan menghasilkan kualitas Pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan pengguna layanan.
- 3) Pegawai melakukan Pelayanan dengan waktu yang tepat.  
Jika suatu pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar Pelayanan publik yang telah dibuat oleh masing-masing penyedia Pelayanan.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

1) Jaminan tepat waktu Pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan kepastian biaya dalam Pelayanan

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar Pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh penyedia Pelayanan.

3) Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang Pelayanan.

Pengetahuan dan wawasan yang luas sangat diperlukan oleh setiap pegawai, jika memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas akan bisa memberikan informasi yang berkualitas. Pegawai Pelayanan harus mempunyai pengetahuan yang luas guna menjawab setiap pertanyaan dan memberikan informasi yang berkaitan dengan Pelayanan, agar Pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

e. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

1) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses Pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan Pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai. Pengguna layanan akan merasa sangat senang ketika pegawai Pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

2) Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Sikap menghargai ini tidak jauh beda dengan sikap sopan santun. Menghargai dapat dilakukan dengan menyapa dan tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan dan memberikan penjelasan yang berkaitan dengan proses Pelayanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi dengan baik.

3) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses Pelayanan. Sebagai pegawai Pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

4) Tidak diskriminasi.

Pengguna layanan memiliki berbagai macam karakter, sebagai penyedia layanan pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang memiliki keperluan di kantor Pelayanan. Semua harus diperlakukan sama dan adil.

( Ariansyah Et al., 2015)

Dari 5 dimensi Pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas, menurut Zeithaml (1990

: 64) dapat di jelaskan lebih detail menjadi sepuluh dimensi diantaranya sebagai

berikut ini :

3.) *Tangible*, Kemampuan dalam Memberikan layanan fisik, peralatan, personil dan komunikasi

Dalam menggunakan layanan harus memberika Pelayanan yang terpadu yang mendukung untuk kenyamanan pelanggan karena jika Pelayanan yang diberikan tidak mendukung maka akan berdampak pada Pelayanan yang tidak optimal seperti

Pelayanan fisik untuk melayani pelanggan diperlukan fisik yang sehat dan prima karena jika fisik tidak bagus maka Pelayanan yang diberikan tidak akan optimal dan Pelayanan akan menjadi lambat. Lalu dilihat dari segi peralatan apa peralatan tersebut memadai untuk digunakan oleh aparatur seperti komputer jika peralatan tersebut tidak memadai bagaimana masyarakat akan menikmati Pelayanan tersebut.

2.) *Reliable*, Kemampuan unit Pelayanan dalam menciptakan Pelayanan yang dijanjikan tepat

Unit Pelayanan yang dijanjikan harus tepat dan tidak bertele-tele karena jika Pelayanan tidak bisa memenuhi Pelayanan yang dijanjikan maka masyarakat tidak akan bisa memberikan kepercayaan kembali kepada pemerintah karena Pelayanan yang bertele-tele dan tidak tepat.

3.) *Responsiveness*, Kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan tanggung jawab terhadap layanan yang diberikan

Aparatur pemerintah harus mempunyai niat dan kemauan dalam memberikan layanan kepada masyarakat karena itu akan berpengaruh kepada produktivitas aparatur tersebut karena jika aparatur saja tidak memiliki kemauan untuk memberikan layanan yang optimal bagaimana masyarakat akan mempercayai pemerintah dalam menangani Pelayanan publik karena itu dibutuhkan Pelayanan yang berasal dari hati yang ikhlas.

4.) *Competence*, Tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dalam melayani dan mempunyai keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan Pelayanan

Aparatur pemerintah harus memiliki pengetahuan tentang memberikan Pelayanan karena jika aparatur pemerintah tidak memiliki pengetahuan yang luas tentang bagaimana cara memberikan Pelayanan yang baik, bagaimana etika dalam memberikan Pelayanan yang bagus, dan bagaimana menghandle masalah jika Pelayanan tersebut terjadi kesalahan karena itu dibutuhkan keterampilan dalam menyelesaikan Pelayanan publik.

5.) *Courtesy*, Sikap atau perilaku yang ramah,bersahabat,murah senyum dan tanggap dalam merespon keinginan konsumen serta mau melakukan kontak mata dan hubungan pribadi kepada masyarakat

Aparatur pemerintah juga harus bisa berperilaku ramah,bersahabat,murah senyum, dan harus mau merespon keinginan konsumen karena itu adalah tanggung jawab sebagai abdi negara. Jika Pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah tidak ramah,jutek,tidak mau merespon keinginan masyarakat bagaimana Pelayanan tersebut akan berjalan dengan baik dan masyarakat nyaman dengan Pelayanan yang diberikan karena Pelayanan yang diberikan tidak optimal.

6.) *Credibility*, Sikap jujur, dalam setiap upaya untuk menarik minat masyarakat

Sikap jujur diperlukan oleh aparatur pemerintah karena dengan bersikap jujur kepercayaan masyarakat kepada aparatur pemerintah akan sangat tinggi dan itu akan meningkatkan kualitas Pelayanan yang diberikan

7.) *Security*, Jasa Pelayanan harus dijamin dan bebas resiko dan bahaya

Yang terpenting adalah harus menjaga Pelayanan tetap aman dan bebas dari resiko apapun data yang diberikan masyarakat kepada pemerintah harus terjamin keamanannya dan tidak boleh bocor kepada pihak yang tidak bertanggung jawab

8.) *Access*,Terdapat kemudahan untuk melakukan kontak dan pendekatan

Aparatur pemerintah harus melakukan kontak dan pendekatan yang bagus kepada masyarakat karena itu akan mempengaruhi keharmonisan antara masyarakat dan pemerintah

9.) *Communication*, Kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus harus bersedia untuk selalu memberikan informasi baru kepada masyarakat

Aparatur pemerintah harus bisa mendengarkan aspirasi pelanggan karena aspirasi dari masyarakat itu adalah suara yang harus didengarkan oleh pemerintah karena itu adalah hak dan kewajiban masyarakat untuk menyampaikan aspirasi kepada masyarakat oleh karena itu aparatur pemerintah juga wajib memberikan informasi baru kepada masyarakat karena semakin banyak masyarakat tau tentang informasi yang diberikan maka akan semakin jelas alur dari Pelayanan yang diberikan.

10.) *Understanding The Customer*, Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Usaha yang dilakukan oleh pemerintah harus selalu diutamakan apalagi jika terjadi masalah dalam Pelayanan aparatur pemerintah wajib memberikan usaha untuk bisa mengoptimalkan Pelayanan yang ada.

(Zeithaml(1990: 64)

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran. Dan peneliti menggunakan dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml yaitu dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Dimensi kualitas Pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas Pelayanan yang diberikan kantor DPMPTSP Kota Bandung.

### **2.3.Faktor Kualitas Pelayanan**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3) dalam (Eva Risnawati, M.Uhaib As'ad, 2020), yaitu Faktor utama yang mempengaruhi Pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani

masyarakat merupakan Faktor utama karena hanya dengan manusia lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Dalam Pelayanan umum terdapat beberapa Faktor yang masing- masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan Pelayanan secara baik. Pendapat (Gunawan, 2019) faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Pelayanan yaitu :

A. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

b. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan saling berpengaruh. Adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting :

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan bahasa
- 4) Pemahaman pelaksanaan
- 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja

c. Faktor Organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

d. Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Sedangkan, kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan harapan.

f. Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana Pelayanan, antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Kualitas Pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas Pelayanan internal dan eksternal. Menurut Atep Adya Barata (2003:37) dalam (Sari et al., 2022:27) masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan penyampaian jasa.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap Pelayanan menurut Gaspersz (Widyaningtas, 2010) yaitu :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas Pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas Pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana prasarana, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan Pelayanan yang berkualitas.

#### **2.4. Pengertian Nomor Induk Berusaha Berbasis OSS RBA**

OSS RBA adalah salah satu penyelenggaraan berbasis digital yang diterbitkan untuk pelaku usaha yang ingin menjalankan usaha yang dinilai berdasarkan tingkat resiko usaha. OSS RBA Perizinan Usaha mengalami perbedaan berdasarkan resiko dan skala kegiatan usaha yang dimiliki untuk memudahkan pelaku UMKM dengan tingkat usaha yang rendah untuk mengantongi izin yang lebih mudah..

Pengertian perizinan usaha sebagaimana Pasal 1 No. 4 UU Cipta Kerja yakni Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepadapelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/kegiatannya. Pelaku usaha menurut Pasal 1 No. 8 UU Cipta Kerja yakni orang perseorangan atau badan usaha yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu. Kemudian perlu diketahui apa yang dimaksud dengan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu. Pasal 1 No. 3 UU Cipta Kerja menjelaskan bahwa usaha mikro, kecil dan menengah yang selanjutnya disingkat menjadi UMKM adalah usaha mikro, usaha kecil dan usaha 27 menengah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang tentang usaha mikro, kecil dan menengah.(Arief, 2021)

Pengertian Sistem Online Single Submission Risked Based Approach (OSS RBA)

Online single submission risked based approach (OSS RBA) merupakan platform penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis digital yang terbitkan untuk pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usaha yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. OSS RBA perizinan berusaha dibedakan berdasarkan risiko dan skala kegiatan usaha sehingga memudahkan pelaku UMKM dengan tingkat usaha rendah untuk mengantongi perizinan berusaha dengan mudah.. Platform ini dan respon atas amanat UU Cipta Kerja beserta peraturan turunan yang terkait. Platform ini resmi dirilis pada tanggal 09 Agustus 2021 (10 bulan sejak UU

Cipta Kerja disahkan- 05 Oktober 2021). Penyelenggaraan perizinan ini dilakukan secara digital dengan menerbitkan perizinan berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha.

Pada OSS RBA, penerbitan perizinan berusaha diberikan sesuai dengan level risiko usaha. Level tersebut meliputi:

a) Pelaku usaha dengan tingkat risiko rendah memperoleh NIB yang secara otomatis berlaku sebagai legalitas untuk melaksanakan usaha (Pasal 12 ayat (1) PP 5/2021). NIB tersebut juga berlaku sebagai standar nasional Indonesia (SNI) dan pernyataan jaminan halal sesuai ketentuan perundangundangan bagi pelaku usaha UMKM (Pasal 12 ayat (1) PP 5/2021).

b) Pelaku usaha dengan tingkat risiko menengah rendah memperoleh perizinan berusaha berupa NIB dan sertifikat standar berupa pernyataan guna memenuhi standar usaha (Pasal 13 ayat (1) PP 5/2021).

c) Pelaku usaha dengan tingkat risiko menengah tinggi memperoleh NIB sebagai perizinan berusaha dan sertifikat standar yang diterbitkan pemerintah pusat atau pemerintah daerah (Pasal 14 ayat (1) PP 5/2021).

d) Pelaku usaha dengan tingkat risiko tinggi mendapatkan NIB dan izin yang wajib dipenuhi sebelum melakukan kegiatan usaha (Pasal 15 ayat (1) PP 5/2021). Diferensiasi ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa semakin tinggi tingkatan bahaya suatu jenis usaha, maka semakin banyak persyaratan keamanan yang harus dipenuhi agar tidak mendistorsi kualitas lingkungan, ekonomi, dan sosial yang ada. Derajat bahaya tersebut diukur dengan memperhatikan penilaian tingkat bahaya, potensi terjadinya bahaya tingkat risiko dan peringkat skala usaha kegiatan usaha. OSS RBA juga memberikan kemudahan dan kepastian kepada pelaku UMKM. Pelaku UMKM menikmati jalur sendiri dan berbeda dengan usaha Non-UMKM. Para pelaku UMKM sebagian besar menjalankan usaha pada level risiko rendah sehingga hanya mengurus NIB. Pada

praktiknya, pengurusan NIB hanya membutuhkan waktu 5 -10 menit jika dukungan sarpras dan infrastruktur internet (sinyal) optimal.

Selain itu, OSS RBA memberikan pelayanan perizinan berusaha pada berbagai macam sektor usaha. Pengaturan ini secara jelas diatur dalam Pasal 6 ayat (2) PP 5/2021) dimana sektor tersebut meliputi: Kelautan dan Perikanan; Pertanian; Lingkungan Hidup Dan Kehutanan; Energi dan Sumber Daya Mineral; Ketenaganukliran; Perindustrian; Perdagangan; Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat; Transportasi Kesehatan, Obat, dan Makanan; Pendidikan dan Kebudayaan; Pariwisata; Keagamaan; Pos, Telekomunikasi, Penyiaran, dan Sistem dan Transaksi Elektronik; Pertanahan dan Keamanan; dan Ketenagakerjaan. Pada dimensi proses, pelaksanaan perizinan berusaha memiliki alur yang bervariasi sesuai risiko yang ditetapkan. Setiap pelaku usaha (orang maupun badan) yang hendak melakukan registrasi perizinan berusaha akan menjalani tahapan yang berbeda sesuai dengan derajat risiko yang telah ditetapkan dalam assessment sistem smart engine OSS RBA. Panduan terkait mekanisme pengurusan perizinan berusaha OSS untuk pelaku usaha dan regulator perizinan dapat diakses melalui <https://oss.go.id/panduan>. Tujuan penerapan ini adalah meningkatkan investasi dan kegiatan berusaha melalui pelaksanaan penerbitan perizinan secara lebih efektif dan sederhana; serta pengawasan kegiatan usaha yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sementara bagi dunia usaha dan masyarakat umum, pendekatan ini akan meminimalisasi potensi risiko dan menikmati proses yang efektif-efisien dalam pengurusan perizinan berusaha (Suparman et al., 2021).

#### Tahapan Permohonan Perizinan

1. Registrasi, Persyaratan yang dibutuhkan adalah: NIK/e-KTP untuk pemohon WNI; Nomor paspor untuk pemohon WNA; Nomor pengesahan legalitas untuk badan usaha. (Tergantung Dari Jenis Usaha)

2. Legalitas, Hal ini mencakup: Profil pelaku usaha; Nomor Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) milik pelaku usaha yang terdiri dari 5 digit angka untuk menentukan tingkat risiko usaha; yang berkaitan dengan akta perusahaan (jika jenis pelaku usahanya badan hukum/usaha)
3. Kegiatan usaha, Kegiatan usaha ini mencakup hal-hal berikut ini: a) Jenis kegiatan usaha, Apakah termasuk kegiatan utama, pendukung, atau kantor cabang administrasi; b) Produk/Jasa, Mencakup satu lini produksi, KBLI, jenis produk/jasa, satuan, kapasitas, merek dagang, pemegang hak kekayaan intelektual; c) Investasi, Berupa nilai tanah, nilai bangunan, nilai mesin/peralatan lain, modal kerja dan lain-lain; d) Tenaga kerja, Meliputi jumlah tenaga kerja pria dan jumlah tenaga kerja wanita; e) Status bangunan, mencantumkan status bangunan tempat usaha, apakah bangunan sewa atau bukan sewa.
4. Persetujuan lingkungan, Seperti pernyataan pengelolaan lingkungan atau dokumen lingkungan yang dimiliki pelaku usaha.
5. Persetujuan bangunan, Hal ini mencakup jumlah bangunan dan izin mendirikan bangunan (IMB) yang sudah dimiliki dan juga keterangan tentang sertifikat laik fungsi (SLF) jika sudah memiliki.

Penerbitan, Permohonan perizinan berusaha diterbitkan berdasarkan tingkat risiko usaha, diantaranya: a) Usaha dengan tingkat risiko rendah Pelaku usaha memperoleh NIB sebagai identitas usaha, yang secara otomatis berlaku sebagai legalitas untuk melaksanakan usaha (Pasal 12 ayat (1) PP 5/2021). NIB ini juga berlaku sebagai standar nasional Indonesia (SNI) dan pernyataan jaminan halal sesuai ketentuan perundangundangan bagi pelaku usaha UMKM (Pasal 12 ayat (1) PP 5/2021). b) Usaha dengan tingkat risiko menengah rendah Pelaku usaha mendapat perizinan berusaha berupa NIB dan sertifikat standar berupa pernyataan untuk memenuhi standar

usaha (Pasal 13 ayat (1) PP 5/2021). c) Usaha dengan tingkat risiko menengah tinggi Pelaku usaha mendapat NIB sebagai perizinan berusaha dan sertifikat standar yang diterbitkan pemerintah pusat atau pemerintah daerah (Pasal 14 ayat (1) PP 5/2021). d) Usaha dengan tingkat risiko tinggi Pelaku usaha memperoleh NIB dan izin yang wajib dipenuhi sebelum melakukan kegiatan usaha (Pasal 15 ayat (1) PP 5/2021).

### 3.0. Kerangka Pemikiran

Dalam proses penelitian perlu dibuat suatu pola atau kerangka pemikiran yang benar ukuran penelitian tersebut menunjukkan Pelayanan yang sudah berkualitas atau belum berkualitas dalam mengurus NIB. Namun dalam Implementasinya banyak masalah yang dihadapi dalam proses Pelayanan NIB (Nomor Induk Berusaha) dan kadang melebihi waktu standar yang ditetapkan seperti yang peneliti paparkan dibawah ini :

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman memberikan indicator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas Pelayanan (Tjiptono, Fandy & Diana, 2003:3) yaitu :

Pertama, Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi dimana DPMPTSP Kota Bandung dalam tahapannya memberikan Pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat selanjutnya bagaimana peralatan yang digunakan apakah sudah sesuai standar operasional yang diberikan atau belum sejauhny peneliti akan menelaah sejauh mana Pelayanan di DPMPTSP Kota Bandung meliputi :

1. Fasilitas Fisik, fasilitas fisik yang dimaksud adalah ruang tunggu, toilet dan parkir.
2. Peralatan, yang dimaksud adalah alat yang digunakan untuk aparat memahami kebutuhan atau kesulitan masyarakat
3. Personil, yang dimaksud personil adalah bagaimana sikap aparat dalam memahami kebutuhan Masyarakat.

4. Sarana Komunikasi, yang dimaksud sarana komunikasi berarti alat yang digunakan untuk melakukan Pelayanan. Karena itu adalah penunjang masyarakat

Kedua, *Reability, Reability* adalah suatu kemampuan pegawai dalam melakukan Pelayanan kepada masyarakat karena pegawai harus mengarahkan atau memberikan sebuah pertanggung jawaban yang nyata aparatur harus lebih sigap dalam memberikan tanggapan kepada masyarakat. Peneliti akan mengkaji sejauh mana kesigapan aparatur dalam melakukan Pelayanan kepada masyarakat.

1. Pelayanan yang akurat seperti bagaimana kesediaan aparatur apakah sudah tepat dan tidak ada kekeliruan dalam proses Pelayanan aparatur pemerintah di DPMPTSP Kota Bandung.

Ketiga, Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan Pelayanan dengan tanggap dan bagaimana aparatur merespon semua keinginan masyarakat dan kebutuhan masyarakat di DPMPTSP Kota Bandung. *Responsiveness* meliputi :

1. Ketersediaan aparatur dalam membantu masyarakat untuk membutuhkan bantuan mengenai proses NIB.
2. Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan kemampuan aparatur dalam melayani Pelayanan NIB Di DPMPTSP Kota Bandung.

Keempat, Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu. Dan untuk mendapatkan Pelayanan yang setara *Assurance* :

1. Pengetahuan Aparatur merupakan kesimpulan yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Bandung untuk mendukung pelaksanaan NIB (Nomor Induk Berusaha).

2. Kemampuan Aparatur dalam memberikan Pelayanan NIB kepada masyarakat yang ingin atau yang sedang mengurus NIB

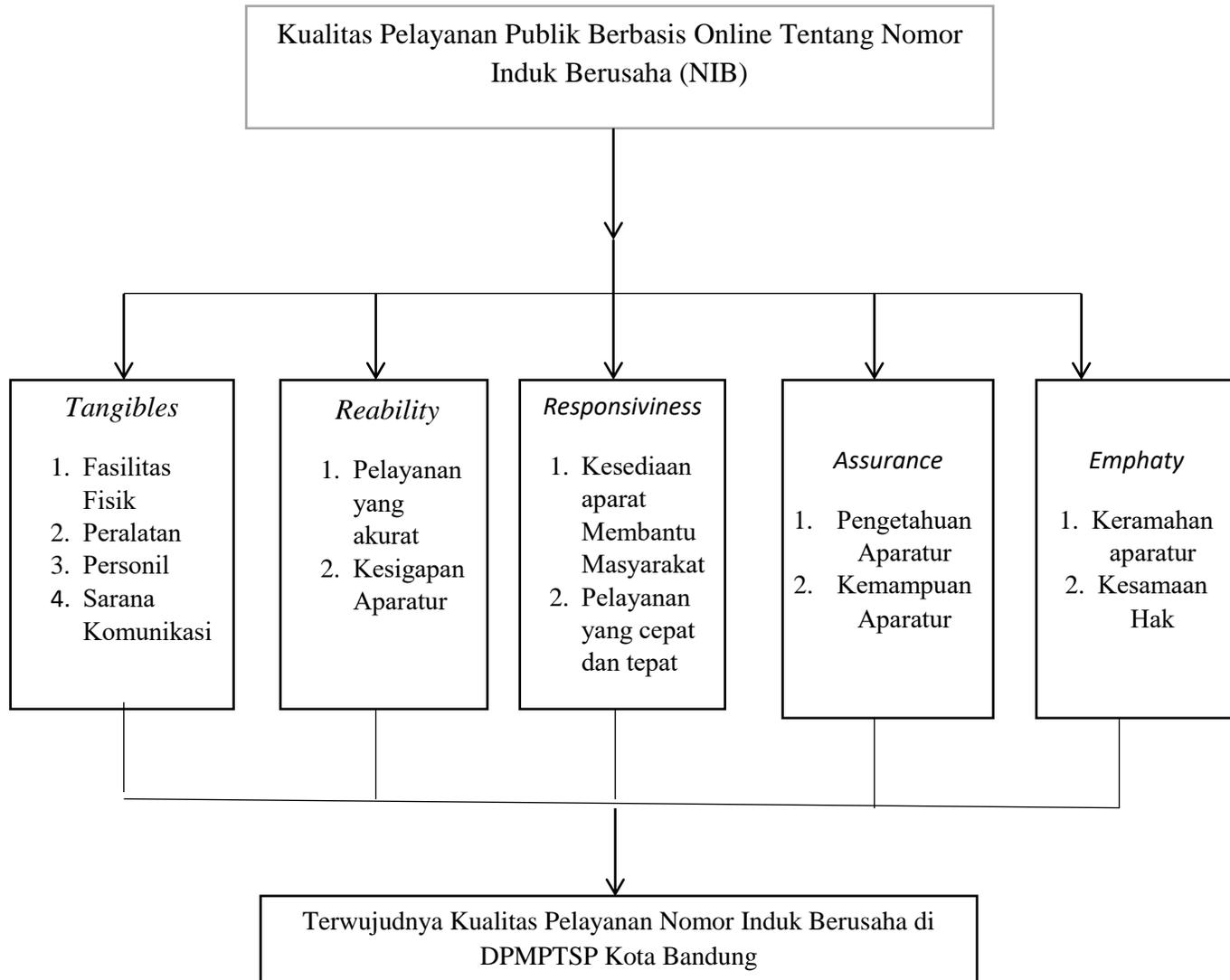
Kelima, *Empathy*, *emphaty* meliputi keramahan aparaturnya dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat yang mengurus NIB di DPMPTSP Kota Bandung. Selain itu juga ada kesamaan hak dan melayani masyarakat dan harus bersikap adil Pelayanan NIB di DPMPTSP Kota Bandung meliputi :

1. Keramahan Aparatur dalam melayani masyarakat agar masyarakat tidak merasa bosan dalam proses Pelayanan NIB di DPMPTSP Kota Bandung.
2. Kesamaan hak merupakan sikap aparaturnya yang harus dan tidak membedakan status sosial dan ras.

Dan kerangka gambar pemikiran kualitas Pelayanan Pelayanan Nomor Induk Berusaha di Kantor DPMPTSP Kota Bandung dapat peneliti gambarkan pada gambar di bawah ini :

Gambar 2.1

**Model Kerangka Pemikiran**



**a. Proposisi**

Berdasarkan Uraian diatas maka proposisi Penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan NIB di Kota Bandung kepada masyarakat ditentukan berdasarkan Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak, Kewajiban, partisipatif, dan transparasi.