BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS KERJA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pelayanan Publik

2.1.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Adapun pengertian pelayanan menurut Moenir, yaitu "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung" (Moenir, 2010: 16-17). Berdasarkan pengertian di atas, pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan oleh masyarakat melalui aktifitas secara langsung. Terciptanya pelayanan didasari oleh individu atau sekelompok yang membutuhkan layanan atau yang ingin dilayani. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat.

Pendapat Lukman mengemukakan bahwa pelayanan merupakan "Kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan" (Lukman, 2002: 6). Penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan atas aturan harus dapat memenuhi keinginan masyarakat, dan meminimalkan keluhan dan kritik dari

masyarakat sebagai konsumen atau pelanggan. Pelayanan umum yang diberikan oleh instansi yang terkait, harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Menurut Sinambela pelayanan publik adalah "pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara" (Sinambela, 2010:5). Yang artinya pemeritah sebagai penyelenggara wajib memperhatikan dan melayani masyarakat, dan menyediakan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat serta menjamin kepuasan terhadap pelayanan penyelenggara.

Penyelenggara negara sebagai subjek pelayanan, menyediakan atau memenuhi kebutuhan masyarakatnya akan berbagai macam kebutuhan. Upaya pemenuhan itu, marupakan suatu keharusan dan tanggung jawab negara, guna untuk mensejahterakan masyarakat dan menjalankan salah satu tugas dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat. Hakikat dari pelayanan adalah sebagai suatu usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat, dimana pelaku pemenuhan kebutuhan ini adalah negara, melalui suatu intitusi, korporasi dan lembaga yang dibentuk oleh negara untuk melakukan pelayanan tersebut.

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1, ayat 1, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah :

> kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemaparan di atas menegaskan bahwa didalam semua bentuk pelayanan haruslah sesuai dengan aturan peraturan perundang-undangan dan tidak membeda

bedakan pemberian pelayanan kepada setiap warga negara dan di sediakan oleh aparatur penyelenggara pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, ada tiga kebutuhan pelayanan yang disediakan, yaitu barang, jasa dan administratif. Ketiga hal kebutuhan tersebut, negara atau institusi, korporasi dan lembaga pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan tersebut, apabila masyarakatnya ingin mendapatkan pelayanan akan ketiga kebutuhan tersebut.

> Pendapat tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih adalah: segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan. (Ratminto dan Atik, 2013:5).

Pemerintah merupakan subjek penyedia layanan, yang harus menyediakan kebutuhan-kebutuhan masyarakatnya, melalui suatu badan atau intansi pemerintah atau kerjasama dengan swasta, dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah merupakan pelayan masyarakat dan bukannya meminta untuk dilayani. Pemerintah sebagai penyediaan layanan jasa dan barang harus betul-betul memperhatikan segi kualitas, proses dan akuntabilitasnya, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan memuaskan masyarakatnya.

> Menurut Sadu Wasistiono pelayanan publik adalah “pemberian jasa baik pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. (Wasistiono, 2001:51).

Pemberian jasa yang dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah dan pihak swasta ini lebih mengutamakan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi atau kelompok. Walaupun pemberian ini tidak dipungut biaya atau gratis dari pihak penyedia layanan. Pelayanan publik diberikan oleh penyedia layanan agar masyarakat terpenuhi kebutuhannya.

Menurut Moenir pelayanan publik adalah "kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya" (Moenir, 2010:26-27). Kegiatan yang jalankan harus sesuai dengan sistem, prosedur dan metode tertentu agar sesuai dengan hak yang ingin didapatkan. Hak ini diperuntukan untuk seseorang atau sekelompok orang yang ingin memenuhi kepentingannya. Keseimbangan hak akan tercapai apabila landasan faktor material terpenuhi.

2.1.1.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Bentuk-bentuk pelayanan publik adalah penggolongan produk layanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan. Amin Ibrahim berpendapat "bahwa ada dua bentuk pelayanan publik yaitu barang dan jasa". (Ibrahim, 2008:5). Pelayanan dalam bentuk barang adalah pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pemberi layanan dalam bentuk barang berwujud, sedangkan pelayanan dalam bentuk jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh penerima layanan kepada penerima

layanan dalam bentuk layanan jasa atau sifatnya tidak berwujud, namun dapat dirasakan oleh penerima layanan. Pelayanan barang lebih mudah dilakukan penilaian dibandingkan dengan pelayanan jasa dikarenakan sifat yang dimiliki oleh masing-masing pelayanan tersebut.

Berdasarkan Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1, ada tiga bentuk pelayanan publik yang dapat diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, yakni pelayanan administratif, jasa dan barang. Pelayanan administratif adalah suatu bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah terhadap kebutuhan keadministrasian. Adapun bentuk-bentuk upaya pelayanan administrasi tersebut seperti pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan Akta Kelahiran Anak, pembuatan Sertifikat Tanah, pembuatan Izin Mendirikan Bangunan, pembuatan Paspor dan lain-lainnya. Pelayanan barang adalah suatu bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat akan kebutuhan barang. Adapun bentuk pelayanan barang yang disediakan oleh pemerintah biasanya bersifat kebutuhan pokok seperti beras, listrik, minyak goreng, minyak tanah, gas dan barang-barang lain yang bersifat pokok. Pelayanan jasa adalah pemberian atau pemenuhan kebuthan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat misalnya sarana transportasi, pendidikan, kesehatan, dan lain- lainnya.

Pemenuhan kebutuhan tersebut bisa dilakukan oleh pihak pemerintah sendiri, namun selain itu juga dapat dilakukan oleh pihak swasta, bahkan dapat terjadi suatu kerjasama antara pemerintah dan swasta dalam penyelenggaran pelayanan tersebut.

Hal itu, tergantung dengan berbagai pertimbangan seperti sejauh mana keuntungan atau nilai positif apabila pelayanan tersebut diambil alih oleh salah satu lembaga tersebut (pemerintah atau swasta). Kerjasama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus berlandaskan pertimbangan-pertimbangan yang matang misalnya pengenaan biaya terhadap masyarakat, efektivitas pelayanan dan faktor pertimbangan yang lainya.

2.1.1.3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa asas-asas pelayanan publik terdiri dari :

1. Asas Kepentingan Umum
2. Asas Kepastian Hukum
3. Asas Kesamaan Hak
4. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban
5. Asas Keprofesionalan
6. Asas Partisipatif
7. Asas Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif
8. Asas Keterbukaan
9. Asas Akuntabilitas
10. Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan
11. Asas Ketepatan Waktu dan Kecepatan
12. Asas Kemudahan dan Keterjangkauan

(UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 4)

Asas kepentingan umum adalah pelayanan publik diselenggarakan atas dasar kepentingan masyarakat ramai (publik). Pelayanan tersebut ada karena masyarakat membutuhkan pelayanan tersebut. Kemudian, asas kepastian hukum adalah pelayanan publik diselenggarakan dengan hukum dan prosedural yang jelas.

Kejelasan tentang hak-hak dan kewajiban pelayanan harus diatur secara jelas, sehingga memiliki kepastian hukum bagi masyarakat.

Asas kesamaan hak adalah tidak ada perbedaan perlakuan yang berbeda antara penerima layanan yang satu dengan yang lainnya. Seluruh masyarakat memiliki hak yang sama, tidak memendang golongan, agama, ras dan yang lain- lainnya. Selanjutnya adalah asas keseimbangan hak dan kewajiban adalah baik pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi apa yang mesti dilakukan antara kedua belah pihak (hak dan kewajiban). Kedua belah pihak dalam pelayanan harus menaati yang harus dipenuhi oleh kedua pihak, sehingga terjadi keseimbangan dan tidak terjadi ketidak adilan di antara belah pihak.

Asas keprofesionalan adalah pemberi atau penyedia layanan harus bersikap profesional, mampu melaksanakan pelayanan yang disediakan dan dijanjikan kepada penerima layanan dengan baik, lancar dan optimal. Bentuk dari keprofesionalan tersebut dapat dilihat dari minimnya kritik dari penerima layanan. Asas partisipatif adalah pelayanan publik juga harus mampu mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik. Keterlibatan masyarakat dalam pelayanan sangat diperlukan karena pemerintah memilki keterbatasan, agar pelayanan tersebut berjalan dengan baik.

Asas selanjutnya, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif adalah perlakuan yang sama kepada seluruh masyarakat dengan tidak memandang agama, usia, ras dan sebagainya. Asas keterbukaan adalah suatu pelayanan harus jelas diketahui oleh

masyarakat bersifat terbuka tidak ada yang ditutup-tutupi, baik dari segi prosedural, Standar Pelayanan Minimal (SPM), yang diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat, sehingga masyarakat tahu mekanisme dan hak-hak yang dapat mereka peroleh.

Asas akuntabilitas adalah penyelenggara dan penyedia layanan harus bertanggung jawab atas apa yang mereka berikan kepada masyarakat. Penyelenggara dan penyedia tidak boleh menutup mata ketika terjadi suatu masalah pada saat pelayanan itu berlangsung atau sesudah pelayanan itu dilakukan. Kemudian, asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan adalah fasilitas yang baik harus dipenuhi dengan baik oleh pemerintah baik yang bersifat primer maupun sekunder. Mereka juga memiliki hak yang sama dengan yang lain untuk mendapatkan pelayanan yang optimal.

Asas ketepatan waktu adalah pelaksanaan pelayanan harus sesuai dengan apa yang telah dijadwalkan. Misalkan suatu tempat pelayanan mulai menerima pelayanan pada pukul 08.00 WIB, maka pada waktu itu juga tanpa terkecuali orang yang membutuhkan pelayanan harus segera dilayani, tanpa alasan apapun. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan adalah ciri-ciri dari pelayanan yang baik, optimal dan berkualitas. Unsur-unsur ini harus diupayakan oleh penyelenggara dan penyedia layanan agar pelayanan tersebut dapat memuaskan penerima layanan.

2.1.1.4. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik adalah suatu pedoman pelayanan yang digunakan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (publik). Berdasarkan Undang- Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat 7, dijelaskan bahwa standar pelayanan publik adalah :

> Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
> (Undang- Undang No.25 Tahun 2009).

Standar pelayanan publik digunakan sebagai pedoman penyelanggaraan pelayanan dan standar pelayanan publik juga sebagai suatu ukuran untuk menilai kualitas dari pelayanan tersebut. Pemberi layanan yang patuh kepada asas-asas dan prinsip-prinsip itu, maka semakin berkualitas pelayanannya. Kemudian, standar pelayanan juga sebagai jaminan kepada masyarakat akan janji pelayanan yang dibuat oleh penyedia/pemberi layanan. Masyarakat dalam hal ini dapat menagih janji tersebut secara hukum, karena ada norma hukum yang memayungi hal tersebut.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelanggara tersebut. Berdasarkan hal itu, Standar Pelayanan

Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2004 meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk layanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

Prosedur pelayanan, merupakan aturan dalam tata cara dalam menyelenggarakan pelayanan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang taat pada prosedur pelayanan. Standar pelayanan publik juga memuat waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian harus memiliki kejelasan, sehingga penerima layanan akan tahu berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Hal ini perlu dimuat agar ada kepastian dan menghindari dari praktek pungutan liar, agar pelayanan itu lebih optimal.

Biaya layanan juga harus jelas agar tidak ada pungutan-pungutan liar dari aparatur pemberi layanan akibat dari ketidaktahuan atau ketransparanan biaya pelayanan. Selanjutnya, produk layanan juga harus di muat dalam Standar Pelayanan Publik agar masyarakat tahu apa saja bentuk pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan tersebut. Hal ini, berperan sebagai bahan informasi tentang kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat tentang apa yang mereka butuhkan.

Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan parasana yang baik. Sarana dan prasarana sangat menentukan agar pelayanan berjalan dengan baik dan lancar, dikarenakan sarana dan prasarana adalah hal yang penting dalam hal

penyelenggaraan pelayanan. Kompetensi pemberi layanan harus baik agar pelayanan berjalan dengan baik, masyarakat puas dan pelayanan menjadi berkualitas. Pembuatan standar pelayanan harus melibatkan dan mempertemukan antara para *stakeholders*, yaitu pemerintah, swasta dan masyarakat agar terbentuk suatu standar pelayanan yang berkualitas yang sesuai dan memenuhi harapan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan juga harus didukung dengan kinerja aparatur yang baik agar apa yang di harapkan bisa berjalan dengan baik, aparatur berperan penting terhadap suksenya suatu kualitas pelayanan karena aparatur adalah orang yang pertama melayani dan ikut merasakan masalah yang ada di lingkungan masyarakat.

2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana sebuah fasilitas umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada umum. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, hubungan kualitas dengan pelayanan dikemukakan oleh Sampara Lukman bahwa:

> kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. (Lukman, 1999: 34-36).

Hal ini berarti apabila jasa atau layanan yang diterima rendah, dari yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat maka dipersepsikan buruk, suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau

pelanggan. Supranto menyebutkan beberapa dimensi atau ukuran dari kualitas pelayanan, yaitu:

> meliputi keandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, keresposifan (*responsiveness*), kemampuan untuk membantu pelanggan dan ketanggapan, keyakinan *(confidence*) pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau (*assurance*), empati (*empaty*) syarat untuk peduli memberikan perhatian pada pelanggan, berwujud (*tangibles*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikas. (Supranto, 1997: 7).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa ukuran kualitas pelayanan terdiri dari *reliability, tangibles, resposiveness, assurance, empaty, dan confidence*. Komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak sempurna bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan dapat dilihat bahwa kepuasan pelangganlah yang harus diprioritaskan bukan keinginan penyedia jasa (pemerintah).

Almasdi mengemukakan bahwa "pelayanan bertolak dari rasa kepedulian, pelayanan harus diberikan dengan segala senang hati dan dengan muka yang menyenangkan" (Almasdi, 1996: 17). Selain berhubungan dengan beberapa dimensi di atas kualitas layanan juga menyangkut sikap aparat dan proses pelayanan, sikap yang bersahabat dengan empati yang tinggi merupakan bagian dari proses pelayanan yang seharusnya. masyarakat menuntut pelayanan yang baik dari pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik atau memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi, aparatur pemerintah harus memiliki tiga aspek yang diuraikan oleh Supriatna adalah:

1. Memiliki tanggung jawab yang tinggi selaku abdi negara dan abdi masyarakat
2. Responsif terhadap masalah yang dihadapi masyarakat khususnya yang membutuhkan pelayanan masyarakat dalam arti luas
3. Komitmen dan konsisten terhadap nilai standar dan moralitas dalam menjalankan kekuasaan pemerintah. (Supriatna, 1996: 18).

Berdasarkan pendapat di atas, aparatur pemerintah tidak boleh lepas dari konsistensi terhadap landasan falsafah dan hukum sebagai nilai dan moral yang dijunjung tinggi, dan harus berorientasi pada kepentingan masyarakat karena aparatur pemerintah adalah pelayan masyarakat dan harus memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, aparatur pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan kesepuluh prinsip tersebut karena kesepuluh prinsip adalah pedoman tata laksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib dilaksanakan oleh seluruh instansi pemerintah.

Menurut Zeithaml dan Bitner, “Kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : *expected service dan perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan *(perceived service)* sesuai dengan yang diharapkan *(expected service),* maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan,maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas

yang ideal.Sebaliknya jika pelayanan (jasa) yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan buruk.Maka, baik tidaknya kualitas pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Lima faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa) yang di kembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman meliputi 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangibles* ; appearance of physical facilities, equipment, personel, and comunication materials.
2. *Reliability* ; ability to perform the promised service dependably and accurately.
3. *Responsiveness* ; willingness to help customers and provide prompt service.
4. Assurance ; knowladge and courtesy of employees and their ability to convey trust and convidence.
5. Empathy ; caring, individualized attention the firm providers its customers.
   Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985: 26)

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan *Grand Teori* dari teori Zaithaml, dalam bukunya *Delivering Quality Service*, (1990:24-26). Tentang lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik yaitu meliputi:

1. *Tangible* (Terjamah) seperti kemampuan fisik, peralata, personil, dan komunitas material.
2. *Realiable* (Handal) kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat memiliki keajegan.
3. *Responsivebess* atau rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan) pengetahuan,prilaku, dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* atau perhatian perorangan pada pelanggan.

2.1.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan

Berbagai literatur manajemen pelayanan dapat dicermati, sepertinya konsep kualitas dan kepuasan pelanggan berada pada satu dimensi dalam garis lurus. Sesuatu yang berkualitas akan memberikan kepuasan. Sama halnya dalam konteks pelayanan publik. Jika suatu pelayanan berkualitas sudah dipastikan akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggannya. Meskipun konsep pemikirannya tetap mengakui antara kualitas dan kepuasan masih berada satu dimensi garis lurus, namun dia berada pada bandul yang berbeda. Konsep pemikiran yang demikian ini, akan menjawab pertanyaan benarkan pelayanan berkualitas, akan pasti memuaskan pelanggan.

Definisi di atas mengatakan bahwa konsep kualitas mengandung makna adanya suatu keunggulan terhadap produk (barang dan jasa) yang dihasilkan oleh produsen dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Berkaitan dengan pelayanan, keunggulan tersebut adalah pelayanan yang dapat memberikan rasa kepuasan kepada yang dilayani. Keunggulan-keunggulan tersebut perlu terus dievaluasi dan ditingkatkan agar harapan pelanggan yang bersifat dinamis itu terus dapat terpenuhi. Pelanggan dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan, akan dipersepsikan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang sedang mereka terima sebagai pelayanan pada saat itu. Kualitas pelayanan

merupakan “suatu nilai” yang melebihi harapan pelanggan, dari pengalaman serupa yang pernah mereka rasakan sebelumnya.

Berdasarkan konsep di atas mengandung makna bahwa kualitas tersebut akan berdampak pada kepuasan. Bila kualitas terwujud maka kepuasan pelanggan akan tercapai. Selanjutnya adalah konsep kepuasan pelanggan dari beberapa pandangan cendikiawan, yang menyebutkan batasan kepuasan sebagai berikut:

Davis dan Newstrom (1996:18) menyatakan kepuasan adalah; “seperangkat perasaan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan. Kepuasan menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan hasil yang diterima.” Artinya aparatur haruslah memberikan pelayanan yang maksimal walaupun hasil dari pelayanan belum tentu dapat memuaskan penerima pelayanan.

Supranto (1997:23) menyebutkan “tingkat kepuasan sangat tergantung pada mutu produk. Mutu ditentukan oleh kenyataan, apakah barang/jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Pengukuran mutu dalam perusahaan jasa mungkin lebih baik diukur dengan menggunakan persepsi pelanggan tentang jasa yang diterima (memuaskan atau mengecewakan)”. Artinya pemberian pelayanan haruslah menentukan standar pelayanan sebaik mungkin dengan menyesuaikan kebutuhan pelanggan/masyarakat, dan bersedia menyediakan tempat untuk menerima dan masukan dan keluhan dari masyarakat sebagai penerima layanan.

Sariatmodjo, dkk (1999:09) menyatakan : “dalam konteks pelayanan, kepuasan pelanggan adalah hasil yang dicapai pada saat keistimewaan produk merespon kebutuhan pelanggan. Keistimewaan produk adalah sifat yang dimiliki oleh suatu produk yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan tertentu dari pelanggan sehingga bisa memberi kepuasan kepada pelanggan”.

Berdasarkan ketiga pemikiran cendikiawan di atas, dapat dipahami bahwa yang dimaksudkan dengan kepuasan pelanggan adalah persepsi menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dinyatakan oleh pelanggan terhadap kualitas produk yang mereka terima. Sampai pada uraian ini sedikit sudah mulai tampak letak bandul perbedaan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Untuk lebih menjelaskan bandul perbedaan ini, dapat dilihat dari pandangan pemikiran yang dikemukan oleh cendikiawan dibawah ini:

Zauhar (1994: 56) menyebutkan: “konsep kualitas meliputi dua dimensi yaitu: dimensi produk dan dimensi hubungan antara produk dengan pemakai. Yang dimaksudkan dengan kualitas dalam dimensi produk adalah kualitas barang atau jasa dilihat dari perspektif derajat konformitas dengan spesifikasinya. Perspektif ini melihat kualitas tersebut dari sosok yang kasat mata dan dapat diidentifikasikan melalui pemeriksaan dan pengamatan. Sedangkan dimensi kualitas hubungan produk dengan pemakai lebih menekankan pada aspek kesesuaian suatu produk atau jasa terhadap kegunaan atau tujuan yang diinginkan oleh pemakai. Barang atau jasa yang

sudah sesuai dengan konformitasnya dapat saja menjadi tidak sesuai dengan kegunaan yang diinginkan oleh pemakai".

Dapat dipahami bahwa dari pendapat Zauhar di atas, untuk menilai kualitas barang atau jasa dapat dilihat dari kecocokkan antara standar kualitas yang telah ditetapkan sebelumnya dengan output produk yang dihasilkannya. Sedangkan sisi pandang yang kedua, kualitas tersebut dilihat dari *output* produk (barang atau jasa) yang telah sesuai dengan standar kualitas, dihubungkan kembali dengan kesesuaian dari pada harapan pelanggan. Dalam konteks ini akan dapat terjadi bahwa suatu produk yang telah sesuai dengan spesifikasi standar kualitasnya, akan menjadi tidak berkualitas manakala tidak sesui dengan harapan pelanggan.

Pendapat para cendikiawan lainnya yaitu Sariatmodjo dan kawan-kawan (1999: 34) menyebutkan; "Kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan meliputi dua unsur yaitu: Kualitas tehnik dan Kualitas fungsional. Yang dimaksudkan dengan kualitas tehnik adalah menyangkut dimensi hasil dari proses operasi pelayanan. Sedangkan yang dimaksudkan dengan kualitas fungsional adalah menyangkut dimensi proses dalam arti interaksi antara pelanggan dengan pemberi pelayanan".

Artinya bahwa, maknanya adalah untuk menilai kualitas pelayanan dapat dilihat dari dua dimensi yaitu: 1) dimensi tehnik yaitu kesesuaian hasil pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan penilaian kualitas dari dimensi produk yang dikemukakan oleh Zauhar. 2) dimensi fungsional yaitu hasil pelayanan tersebut dihubungkan dengan kesesuaiannya dengan harapan

pengguna pelayanan. Hal ini sama dengan penilaian kualitas dari dimensi hubungan produk dengan pemakai sebagimana dikemukakan oleh Zauhar.

Konsep pemikiran para cendikiawan di atas, kemudian kita akan aplikasikan ke dalam research penilaian kualitas pelayanan, maka didalam menilai kualitas pelayanan tersebut harus dilakukan dari dua sisi yaitu; 1) sejauh mana standar kualitas telah dapat dicapai dalam orpersional pelayanan. 2) apakah tercapainya standar kualitas tersebut telah sesuai dengan harapan pelanggan. Pencapaian standar kualitas dalam operasional pelayanan adalah merupakan cermin daripada kualitas pelayanan, sedangkan kesesuaiannya dengan harapan pelangan merupakan cermin daripada kepuasan pelanggan. Operasional variabel didalam mengukur kedua konsep ini, menggunakan indikator yang sama untuk tujuan yang berbeda. Pengukuran kualitas pelayanan dengan dua dimensi seperti tersebut di atas, sekaligus merupakan evaluasi kualitas yang bersifat dinamis. Karena evaluasi terhadap kepuasan pelanggan merupakan variabel kendali terhadap variabel kualitas. Disinilah kunci pemikiran mengapa penilaian kualitas itu tidak akan pernah berhenti.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas menurut Sinambela memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai yang dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvesional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja *(performance)*
2. Keandalan *(reability)*
3. Mudah dalam penggunaan *(ease of use)*
4. Estetika *(esthetic)*. (Sinambela, 2010: 6).

Berdasarkan pengertian di atas bahwa kualitas memiliki dua definisi, yaitu : konvesional dan strategis. Definisi konvesional artinya untuk memenuhi kualitas diperlukan beberapa hal, antara lain : kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan dan estetika.

Definisi strategis artinya kualitas dinyatakan bahwa : "kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*)" (Sinambela, 2010 : 6). Kualitas dari definisi strategis merupakan hal-hal yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan atau masyarakat. Masyarakat akan mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang di berikan aparatur apabila terciptanya pelayanan yang baik itu memiliki kualitas. Definisi lain mengenai kualitas juga diungkapkan oleh Tjiptono bahwa definisi kualitas terdiri dari beberapa poin diantaranya:

1. Kesesuaian dengan kecocokan/ tuntutan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/ cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan
   (Tjiptono, 2005 : 2)

Berdasarkan pengertian di atas kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi. Jika persyaratan terpenuhi dapat dikatakan baik, sebaliknya jika

persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Kualitas yang baik dapat dilihat berdasarkan sudut pandang konsumen atau masyarakat bukan dari sudut pandang penyedia jasa. Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvesional maupun yang lebih strategis oleh *Gaspersz* dalam Sampara Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaaan aktraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. (Sinambela 2010 : 6-7)

Pelayanan yang diberikan agar berkualitas tentu saja kedua pengertian kualitas yang dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publik menjadi kurang memuaskan. Seharusnya aparatur dapat memenuhi pengertian kualitas yang diharapkan oleh masyarakat agar pelayanan publik bisa menjadi memuaskan.

Kualitas merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat). Pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat). Namun banyak kendalanya terutama pada kontak antara pelanggan dan penyedia layanan terhadap kualitas pelayanan itu sendiri. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Lukman yang mengartikan kualitas adalah “sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan” (Lukman, 2000:11).

Pengertian tersebut dapat diartikan bahwa penyedia pelayanan menjanjikan kepada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan keuntungan dari pelayanan tersebut. Janji pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan masyarakat agar dinilai pelayanan itu baik. Sebaliknya janji pelayanan yang tidak terpenuhi oleh penyedia layanan maka akan dinilai tidak baik.

Hal yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan menurut Sedarmayanti antara lain :

1. Akurasi pelayanan.
2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
3. Tanggung jawab.
4. Kelengkapan.
5. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
6. Variasi model pelayanan.
7. Pelayanan pribadi.
8. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
   (Sedarmayanti 2013 : 253)

Kualitas pelayanan dapat dinilai dari beberapa poin, yaitu : akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Semua poin yang ada harus terlaksana agar terjadinya kualitas pelayanan yang baik. Jika salah satu poin tidak ada maka kualitas pelayanan akan menjadi kurang baik.

Terkait masalah kualitas pelayanan, *Zeithaml* menyatakan bahwa ”*Servqual is an emperically derived metode that may be used by a service organization to improve service quality*”. (kualitas pelayanan atau pelayanan yang berkualitas adalah sebuah

metode perolehan empiris yang dimungkinkan dipergunakan oleh organisasi pelayanan untuk memperbaiki kualitas pelayanan) (Zeithaml, 1990:16). Organisasi pelayanan memerlukan sebuah metode agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini didapatkan dari pengalaman organisasi tersebut dalam melayani penerima layanan. Pelayanan yang diberikan organisasi kepada penerima layanan dengan metode yang baik akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Ibrahim berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik merupakan "kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saaat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut" (Ibrahim, 2008: 22). Suatu kualitas merupakan konsep yang dinamis, karena untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut dituntut untuk melakukan evaluasi tentang pelayanan yang telah diberikan. Jika produk, jasa, proses dan lingkungan baik maka pelayanan akan berkualitas. Sinambela mengemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan merupakan "usaha memuaskan masyarakat". Agar masyarakat merasa puas, dituntut kualitas pelayanan prima, yang tercermin dari:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.
   (Sinambela, 2010: 6)

Kualitas pelayanan prima dapat terpenuhi jika 6 poin tersebut dilakukan dengan baik. Masyarakat akan mendapat kepuasan dengan kualitas pelayanan prima

yang diberikan oleh pemberi layanan. Jika salah satu poin tidak terlaksana maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan kurang baik. Oleh karena itu, pemberi layanan dituntut untuk memenuhi keinginan masyarakat.

Transparansi, yaitu "pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai, serta mudah dimengerti" (Sinambela, 2010: 6). Pihak pemberi layanan memudahkan pelayanan kepada penerima layanan dengan keterbukaan dalam pelayanan. Keterbukaan ini dapat dilakukan pemberi layanan dengan cara memberikan informasi agar mudah dipahami oleh penerima layanan. Salah satu yang dapat diinformasikan kepada penerima layanan adalah prosedur tentang proses pelayanan. Transparansi, memiliki makna keterbukaan dalam pelayanan. Makna keterbukaan menurut Herdiansayah, meliputi:

> Keterbukaan prosedural/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.(Hardiansyah, 2011:142).

Artinya bahwa dari pernyataan di atas ialah para satuan kerja atau pegawai selaku penyedia pelayanan wajib melayani masyarakat dengan maksimal serta transparan, dan melaporkan segala bentuk transaksi baik diminta ataupun tidak, dimanapun dan kapanpun.

Pelayanan akan menjadi transparan apabila pelayanan tersebut dinformasikan kepada para pelanggan/konsumen. Penyedia apabila ingin pelayanannya menjadi transparansi, maka pelayanan tersebut harus diinformasikan atau diberitahukan kepada para pelanggan/konsumen, baik itu dari segi waktu, biaya dan prosedur pelayanan. Bentuk dari penginfomasian pelayanan tersebut adalah pemberitahuan pelayanan melalui media informasi, seperti media televisi, koran, website dan media infromasi lainnya.

Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan aturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah penyelenggaraan publik yang bertanggung jawab kepada publik itu sendiri atas apa yang mereka lakukan kepada publik, khususnya dalam hal ini dalam hal pelayanan itu sendiri. Pertanggungjawaban itu dilakukan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, dan kepada atasannya sebagai orang yang menyuruh.

Akuntabilitas menurut Mahsun, adalah:

> suatu bentuk pertanggung jawaban yang dilakukan oleh oleh para pejabat atau aparat kepada masyarakat atas apa saja yang telah mereka lakukan. Adapun bentuk dari akuntabilitas itu terdiri dari *fiscal accountability, legal accountability, program accountability, process accountability dan outcome accountability*. (Mahsun, 2006:85).

Aparatur dalam setiap melakukan pelayanan kepada masyarakat harus mempertanggungjawabkan yang dilakukannya. Pertanggungjawaban ini memiliki beberapa bentuk untuk dipenuhi, diantaranya: Pertanggungjawaban keuangan

,Pertanggungjawaban peraturan, Pertanggungjawaban program, Pertanggungjawaban proses, pertanggungjawaban hasil dari layanan.

Hal ini harus dilakukan agar penyelenggaraan pelayanan publik menjadi berkualitas. Pertama, *fiscal accountability* adalah bentuk pertanggungjawaban oleh penyedia layanan kepada masyarakat terkait pemanfaatan keuangan yang diterima dari masyarakat. Kedua, *legal accountability* adalah bentuk pertanggungjawaban penyedia layanan terhadap undang-undang atau peraturan-peraturan layanan. Hal itu dilihat dari undang-undang atau peraturan-peraturan layanan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan. Ketiga, *program accountability* adalah bentuk pertangungjawaban tentang penyedia layanan berupaya mencapai program-program yang telah ditetapkan. Keempat, *process accountability* adalah bentuk pertanggungjawaban tentang berkaitan dengan peyedia layanan mengelola dan memberdayakan sumber-sumber potensi atau sarana dan prasarana pelayanan yang ada secara ekonomis dan efesien. Kelima, *outcome accountability* adalah bentuk pertanggung jawaban berkaitan dengan efektifis (hasil) dari layanan yang diberikan dapat bermanfaat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

> Kondisional menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2013:20) adalah sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh dengan prisnsip efektifitas dan efesiensi. Pelayanan yang diberikan harus ekonomis (terjangkau oleh masyarakat), dalam artian pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar. Hal ini dilakukan karena tujuan dari pelayanan publik adalah membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut.
> Atik Septi Winarsih (2013:20).

Partisipatif yang diungkapkan Sedarmayanti (2013:248), yaitu "mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat". Penyedia harus memiliki cara agar masyarakat ikut berperan serta dalam pelayanan tesebut, misalkan mengajak masyarakat melalui media cetak dan elektronik. Penyedia layanan harus menyediakan wadah atau peran apa yang dapat menampung atau diperankan oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat ikut ambil bagian dan mejadi jelas peranannya di pelayanan tersebut.

Kesamaan hak, didefinisikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 adalah "tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi". Penyedia layanan harus berlaku adil antara penerima layanan yang satu dengan penerima layanan lainnya. Penyedia layanan tidak boleh berlaku diskriminatif kepada para penerima layanan. Kesamaan hak tersebut dapat dilihat dari sikap perilaku pemberi layanan yang teguh pada prinsip-prinsip dan aturan pelayanan dan juga ditunjukan dengan perilaku tegas kepada penerima layanan tersebut tanpa ada perbedaan perlakuan antara penerima layanan satu dengan yang lainnya.

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Menurut Ibrahim "hak dan kewajiban ini harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya" (Ibrahim, 2008:19).

Pelayanan publik itu harus memiliki keseimbangan hak dan kewajiban. Hak penerima layanan dapat di berikan oleh pemberi layanan dengan sesuai yang diinginkan. Kewajiban penerima layanan harus dilakukan kepada pemberi layanan. Pelaksanaan keseimbangan hak dan kewajiban ini bertujuan untuk mendapatkan keadilan bagi penerima dan pemberi layanan.

Bentuk dari keseimbangan hak dan kewajiban adalah:

1. Kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemberi pelayanan kepada para penerima layanan, terhadap tarif atau gaji yang di pungut dan didapat.
2. Keseimbangan antara beban kerja aparatur pemberi layanan dengan gaji yang diterima. (Ibrahim, 2008: 19)

Gaji adalah upah yang didapatkan oleh pemberi layanan atas kerja keras yang telah dilakukan. Pemberian gaji diberikan sesuai dengan apa yang pemberi layanan lakukan. Pemberian gaji yang setimpal dengan apa yang pemberi layanan lakukan menjadi sangat penting karena akan mempengaruhi hasil kerja yang diberikan. Pemberian gaji yang setimpal dengan kerja keras yang telah dilakukan sangat penting untuk diperhatikan. Begitu juga sebaliknya dengan penerima layanan, biaya yang telah dikeluarkan perlu dibalas dengan pemberian pelayanan yang optimal/pemberian pelayanan yang terbaik. Penerima layanan akan merasa puas dan setimpal atas sejumlah biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

2.1.3 *Wireless Fidelity (Wifi)* Bandung Juara

Pemerintah Kota Bandung sebagai salah satu Kota di Indonesia yang bercita – cita menerapkan Kota *Smart City* yang memberikan kemudahan pelayanan dengan serba mudah dan dapat di akses dimana saja, dan untuk menunjang program pemerintah tersebut, Walikota Bandung menggandeng PT. Telkom untuk memberikan kontribusi dalam mewujudkan Kota Bandung *Smart City*, yang diantaranya menyediakan titik-titik Wifi di seputaran Kota Bandung seperti di taman-taman, masjid, pedestrian dll. Bukti dari kerjasama antara Pemerintah Kota Bandung dan PT. Telkom akan peneliti paparkan dalam sebuah berita seperti yang dikutip dari sumber berikut:

http://www.antarajawabarat.com/lihat/cetak/45742

> Antarajawabarat.com,30/9 - Pemerintah Kota Bandung dan Telkom menjalin kerja sama pengembangan dan implementasi Bandung Kota Cerdas (smart city) yang merupakan konsep sebuah kota yang memiliki koneksi terintegrasi dalam berbagai bidang hingga memberi dampak praktis dan efisien dalam pengelolaan kota. Penandatanganan kerja sama itu dilakukan oleh Wali Kota Bandung Ridwan Kamil dengan GM Telkom Bandung Tengah Binuri di Pendopo Wali Kota Bandung Jalan Dalem Kaum Kota Bandung, Senin. "Kerja sama ini untuk mendukung implementasi Bandung Kota Cerdas guna meningkatkan jenis dan mutu pelayanan serta sumber daya manusia di bidang kesehatan, agama, pendidikan, perpajakan, pariwisata, industri perdagangan dan sebagainya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Bandung," kata Wali Kota Bandung H Ridwan Kamil. Hadir pada acara penandatanganan kerja sama itu Direktur IT Solution dan Strategig porto Polio PT.Telkom Indra Utoyo dan EGM Telkom Barat Pasabri Pesty. Pemkot Bandung dan Telkom menyepakati lingkup kerja sama itu di bidang penyediaan akses internet Kota Bandung, penyediaan aplikasi IT untuk Pemkot Bandung dan untuk layanan publik. Selain itu juga pengembangan kompetensi IT di lingkungan SDM Pemkot Bandung, pengembangan industri digital di Kota Bandung, serta pembangunan taman telekomunikasi melalui Program CSR. Wali Kota Bandung minta Telkom segera membangun

> Indonesia Wifi, Smart Card dan memperhatikan fasilitas umum. Indonesia Wifi adalah penggelaran layanan internet melalui access point di area public di wilayah Kota Bandung termasuk di area Mesjid, Gereja, pusat kerajinan dan di sekolah-sekolah. "Smart Card (Kartu I Love Bandung dan Bandung Juara) merupakan kartu multi fungsi yang bisa dipergunakan sebagai kartu identitas, alat transaksi dan identitas untuk donasi," katanya. Sementara itu GM Telkom Bandung Tengah Binuri menyebutkan pelaksanaan ruang lingkup sebagaimana dimaksud akan ditindaklanjuti dengan Perjanjian Kerjasama antara unit Pelaksana teknis Telkom Indonesia dengan SKPD Pemerintah Kota Bandung. Binuri menginstruksikan seluruh jajaran Telkom untuk mengembangkan Portal Bandung (Hi Bandung) yang merupakan aplikasi berbasis web dan android yang berisi segala informasi tentang Bandung, E Ticketing merupakan aplikasi sistem untuk transportasi di Bandung (TMB, Damri, Monorel), E- Tourism merupakan sistem informasi dan reservasi hotel dan transportasi serta pusat informasi untuk para pelaku tourism di Bandung. Layanan Smart Health adalah peningkatan pelayanan kegawatdaruratan medik kepada seluruh masyarakat untuk menekan angka kematian dan kecacatan (SPGDT). Selain itu juga ada Smart Education dan Smart Office. Smart Education yang menggunakan teknologi komputasi awan memungkinkan diakses seluruh stakeholder pendidikan. Sedangkan kantor cerdas (Smart office) untuk mempermudah surat menyurat di internal Pemkot Bandung serta sistem informasi manajemen pelayanan masyarakat Kota Bandung.

Arti dari pemaparan berita di atas dapat disimpulkan bahwa program Pemerintah Kota Bandung untuk membangun Kota *Smart City* bukanlah sekedar agenda saja melainkan adalah bentuk nyata dari perwujudan peningkatan kualitas pelayanan di bidang teknolgi dan informasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandung kepada masyarakat.

2.1.3.1 Pengertian *Wireless Fidelity (Wifi)*

Menurut Mulyanta (2008: 52) *Wi-Fi* merupakan merek dagang *wireless LAN* yang diperkenalkan dan distandarisasi oleh *Wi-Fi Alliance.* Sedangkan hotspot *(Wi-*

Fi) yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sarana terkoneksinya jaringan internet tanpa kabel, dengan menggunakan standar *wireless LAN*, namun demikain dalam menjalankan hotspot diperlukan sarana lain, seperti *Notebook/laptop/PDA* yang memiliki fasilitas *wireless LAN*. *Wi-Fi* adalah sebuah teknologi terkenal yang memanfaatkan peralatan elektronik untuk bertukar data secara nirkabel (menggunakan gelombang radio) melalui sebuah jaringan komputer, termasuk koneksi Internet berkecepatan tinggi. *Wi-Fi Alliance* mendefinisikan *Wi-Fi* sebagai "produk jaringan wilayah *lokal nirkabel (WLAN)* apapun yang didasarkan pada standar *Institute of Electrical and Electronics Engineers* (IEEE). Meski begitu, karena kebanyakan *WLAN* zaman sekarang didasarkan pada standar tersebut, istilah "*Wi-Fi*" dipakai dalam bahasa Inggris umum sebagai sinonim "*WLAN*".

Sebuah alat yang dapat memakai *Wi-Fi* (seperti komputer pribadi, konsol permainan video, telepon pintar, tablet, atau pemutar audio digital) dapat terhubung dengan sumber jaringan seperti Internet melalui sebuah titik akses jaringan nirkabel. Titik akses (*atauhotspot*) seperti itu mempunyai jangkauan sekitar 20 meter (65 kaki) di dalam ruangan dan lebih luas lagi di luar ruangan. Cakupan *hotspot* dapat mencakup wilayah seluas kamar dengan dinding yang memblokir gelombang radio atau beberapa mil persegi ini bisa dilakukan dengan memakai beberapa titik akses yang saling tumpang tindih.

"Wi-Fi" adalah merek dagang *Wi-Fi Alliance* dan nama merek untuk produk-produk yang memakai keluarga standar IEEE. Hanya produk-produk *Wi-Fi* yang

menyelesaikan uji coba sertifikasi *interoperabilitas Wi-Fi Alliance* yang boleh memakai nama dan merek dagang "*Wi-Fi CERTIFIED*".

Wi-Fi mempunyai sejarah keamanan yang berubah-ubah. Sistem enkripsi pertamanya, *WEP*, terbukti mudah ditembus. Protokol berkualitas lebih tinggi lagi, *WPA* dan *WPA2*, kemudian ditambahkan. Tetapi, sebuah fitur opsional yang ditambahkan tahun 2007 bernama *Wi-Fi Protected Setup* (*WPS*), memiliki celah yang memungkinkan penyerang mendapatkan kata sandi *WPA* atau *WPA2 router* dari jarak jauh dalam beberapa jam saja. Sejumlah perusahaan menyarankan untuk mematikan fitur *WPS. Wi-Fi Alliance* sejak itu memperbarui rencana pengujian dan program sertifikasinya untuk menjamin semua peralatan yang baru disertifikasi kebal dari serangan AP PIN yang keras.

2.2 Kerangka Pemikiran

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan dari teori Zaithaml, dalam bukunya *Delivering Quality Service*, (1990:24-26). Tentang lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik yaitu meliputi:

1. *Tangible* (Terjamah) seperti kemampuan fisik, peralata, personil, dan komunitas material.
2. *Realiable* (Handal) kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat memiliki keajegan.
3. *Responsivebess* atau rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan) pengetahuan,prilaku, dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* atau perhatian perorangan pada pelanggan.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan barang, jasa dan administratif. Tujuan dari pelayanan publik ini untuk memuaskan pelanggan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkannya. Penerima layanan akan mendapatkan kepuasan dari pemberi layanan apabila pelayanan publik ini berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas Kualitas pelayanan dapat dinilai dengan indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual itu mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut :

Faktor-faktor tersebut diatas sangatlah penting dipenuhi demi keberhasilan suatu kualitas pelayanan. Kelima faktor tersebut saling berkesinambungan dan mempengaruhi satu sama lain sehingga tidak dapat dipisahkan. Faktor-faktor tersebut juga menentukan tujuan organisasi yang terarah. Dengan segala faktor keberhasilan kualitas pelayanan maka dapat dipahami bahwa faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi dan berkesinambungan untuk tercapainya program tersebut yang efektif dan dapat dirasakan langsung oleh warga masyarakat Kota Bndung yang menggunakan layanan *Wifi* Bandung Juara.

Pertama, kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini

berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (*pamlet atau flow chart*).

Kedua, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu sepertidiinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

Ketiga, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.

Keempat, kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi assurance berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.

Kelima, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi emphaty memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, peusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat

di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya. peneliti mengerti bahwa faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi dalam tercapainya Kualitas Pelayanan Publik Program *Wireless Fidelity (Wifi)* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung

Berdasarkan Kerangka Pemikiran di atas maka Definisi Operasional dari Penelitian di atas dikutip ini Sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Publik ialah suatu program untuk mengukur kinerja dari aparatur yang berperan menjalankan dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masayarakat sebagai usaha peningkatan mutu pelayanan.
2. Program *Wireless Fidelity (Wifi)* ialah suatu program tentang mengukur peningkatan kualitas Dinas yang terkait dalam pengelolaan program *Wifi* Bandung Juara, dalam rangka meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan berbasis teknologi di indonesia serta meningkatkan pelayanan publik prima dibidang Komunikasi dan Informatika. Berisi tentang bagaimana aparatur memberikan palayanan serta kemudahan, dan media apa saja yang digunakan aparatur dalam memberikan pelayanan, serta yang berkaitan dengan peningkatan kulitas dan mutu pelayanan yang lebih baik.
3. *Wifi* Bandung Juara ialah Program pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan cita-cita menjadikan Bandung Smart City yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

4. Kualitas Pelayanan Publik *Wifi* Bandung Juara adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung untuk mencapai target dan tujuan yang telah di tentukan. Sebelumnya untuk mengukur Kualitas Pelayanan Publik dapat dilihat berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut :

Jumlah hasil adalah jumlah yang dilihat dari perbandingan antara masukan dan keluaran terjadi adanya keseimbangan dalam menghasilkan kualitas dan kuantitas suatu produk. Hasil produk tersebut merupakan hasil dari proses kegiatan Kualitas Pelayanan Publik program *Wifi* Bandung Juara di ruang publik Kota Bandung diantaranya sebagai berikut :

1. *Tangible* (Bukti fisik) atau bukti nyata langsung adalah sarana dan prasarana pendukung yang terlihat oleh masyarakat yang berupa infrastruktur dan lainnya dalam menunjang program *wifi* bandung juara sehingga menciptakan suatu kualitas pelayanan yang baik, diantaranya yang meliputi:
    a) Fasilitas fisik adalah sarana dan prasarana nyata yang menunjang kegiatan-kegiatan yang diberikan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai instansi pemerintah yang melayani masyarakat berkaitan dengan program *wifi* bandung juara.
    b) Peralatan adalah infrastruktur yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada masyarakat yang meliputi

modem/pemancar jaringan *wifi* dan alat-alat pendukung penunjang keberhasilan lainnya dalam hal melaksanakan pelayanan khususnya mengenai wifi bandung juara di ruang publik Kota Bandung.

c) Personil adalah ketersediaannya sumber daya manusia yang kompeten dan mempunyai kemampuan yang mencukupi dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada masyarakat khususnya mengenai program *wifi* bandung juara.

d) Komunikasi material atau sarana komunikasi adalah alat-alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi berupa telepon dan alat-alat pendukung seperti internet dan lainya diantara para aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung ataupun antara aparatur dengan masyarakat sebagai penunjang pencapaian pelayanan yang baik khususnnya program *wifi* bandung juara.

2. *Realiability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dalam hal memberikan pelayanan program *wifi* bandung juara di ruang publik Kota Bandung yang didalamnya meliputi:

   a) Pelayanan yang terpercaya adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan target yang dicanangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dengan masyarakat sebagai konsumen

atau penerima layanan yang dalam hal melaksanakan pelayanan khususnya mengenai *wifi* bandung juara.

b) Pelayanan yang akurat adalah suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan dalam segala hal pelayanan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Inormatika Kota Bandung khususnya mengenai program *wifi* bandung juara

3. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah rasa tanggap dari aparatur terhadap mutu pelayanan yang diberikan pada masyarakat dalam kegiatannya melaksanakan pelayanan khususnya mengenai *wifi* bandung juara di ruang publik Kora Bandung, yang meliputi :

   a) Kesediaan membantu masyarakat adalah rasa tanggap aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan dalam mendapatkan informasi mengenai program *wifi* bandung juara.

   b) Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat adalah kesiapan dan kesigapan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam melayani masyarakat.

4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) adalah pernyataan kesanggupan dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar yang diberikan Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui program *wifi* bandung juara, yang meliputi:

a) Pengetahuan Aparatur adalah keterampilan yang diperoleh oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui pengalaman atau pendidikan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan wifi bandung juara di ruang publik Kota Bandung.
b) Perilaku atau kesopanan aparatur adalah tanggapan atau reaksi aparatur yang terwujud di gerakan, tidak saja ucapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui program wifi bandung juara di ruang publik Kota Bandung.
c) Kemampuan aparatur adalah suatu kesanggupan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung didalam memberikan pelayanan program *wifi* bandung juara

5. *Empathy* (empati) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada masyarakat yang menggunakan atau merasakan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui program *wifi* bandung juara, yang meliputi:
    a) Kemudahan dalam melakukan hubungan adalah kemudahan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam beradaptasi

dengan lingkungan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan wifi bandung juara yang maksimal.

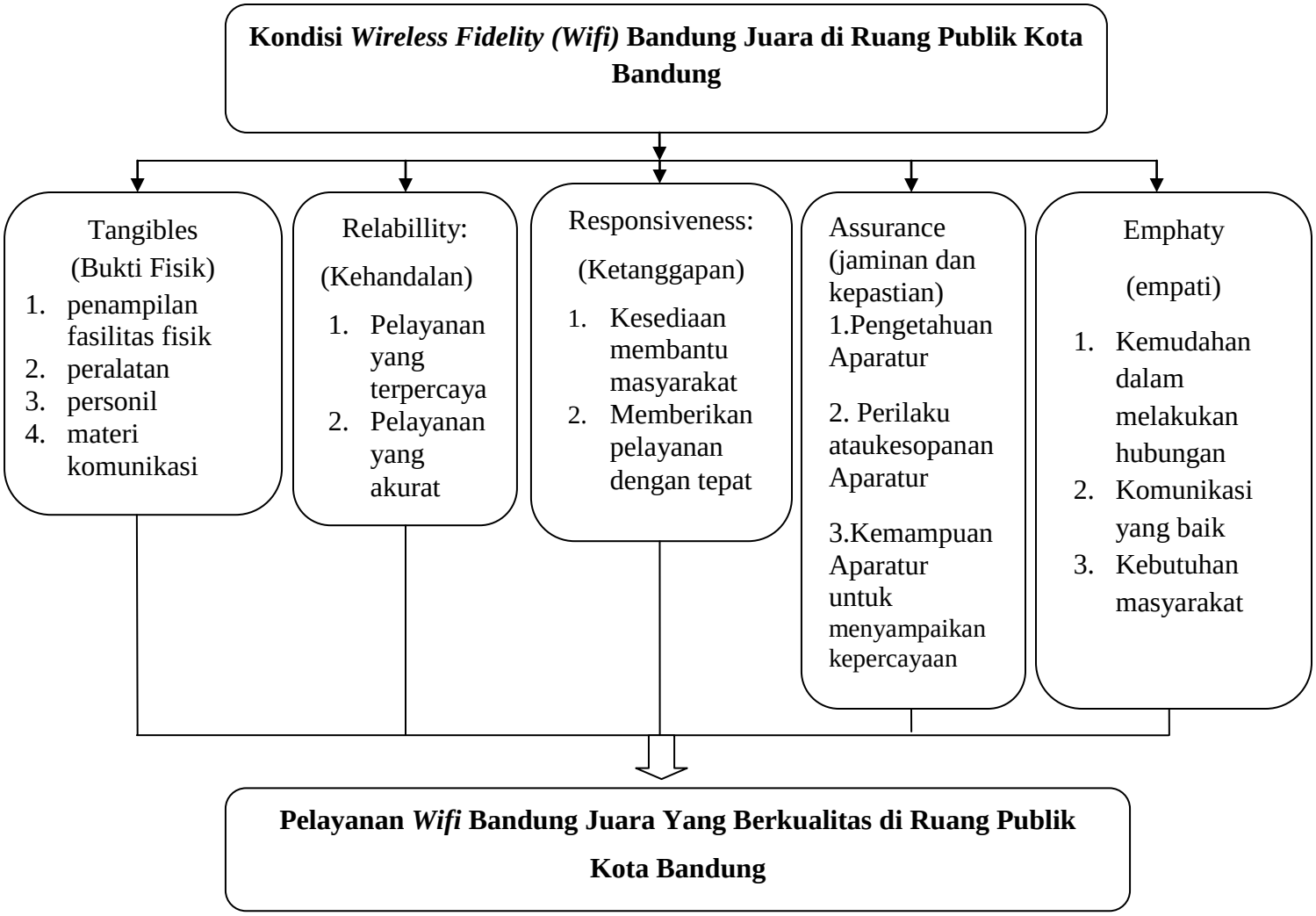
b) Komunikasi yang baik adalah hubungan interaksi timbal balik antara aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan pada program *wifi* bandung juara.

c) Kebutuhan para masyarakat adalah segala tuntutan dan kemauan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dengan patokan waktu tertentu dalam kegiatannya mewujudkan pelayanan wifi bandung juara yang baik dan mampu meberikan kepuasan kepada masyarakat.

6. *Wireless fidelity (wifi)* adalah produk pelayanan yang di berikan oleh Pemerintah Kota Bandung dan bekerjasama dengan PT.Telkom Indonesia dalam rangka mewujudkan Kota Bandung *Smart City* yang di kelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
7. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung adalah salah satu satuan perangkat daerah atau lembaga yang melayani masyarakat di bidang teknologi dan informasi yang berada di wilayah Kota Bandung.

Berdasarkan pada teori, konsep, definisi operasional dan indikator-indikator yang telah dijelaskan di atas peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran



2.3 Hipotesis Kerja

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka hipotesis penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Program *Wireless Fidelity* (*Wifi*) Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung di tentukan oleh *Tangibles, Realibillity, Responsiveness, Assurance,* dan *Emphaty.*