BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa

2.1.1.1 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia layanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan. Gaspersz (1997:38) menjelaskan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Pada dasarnya kualitas mengarah pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Menurut Tjiptono mengungkapkan pengertian kualitas yaitu :

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

Berdasarkan pengertian diatas, kualitas merupakan suatu syarat dari produk layanan untuk membahagiakan pelanggan. Pemenuhan kebutuhan yang baik sejak awal atau setiap saat kepada pelanggan. Kebutuhan pelanggan yang

berkesinambungan yang bebas dari kerusakan atau cacat. Pelanggan berhak untuk menerima layanan yang diberikan dengan tujuan agar pelanggan diberikan rasa puas dan bahagia dari layanan yang mereka rasakan. Davis L. Goetsch berpendapat bahwa, definisi dari kualitas adalah :

> "*Quality is a dynamics state associated with product, service, people, process and environment that meet or exceeds expectation.* (Kualitas adalah sebuah keadaan dinamis, dapat berubah – ubah sejalan dengan waktu. Kualitas dihubungkan tidak hanya pada produk dan jasa tetapi juga pada manusia sebagai penghasil produk atau jasa tersebut)". (Goetsch, 2000:50)

Kualitas suatu barang atau jasa tidak statis akan berubah seiring dengan berjalannya waktu. Faktor penentu suatu kualitas tidak hanya dipengaruhi oleh produk atau jasa itu sendiri tetapi juga dipengaruhi oleh manusia atau kelompok penghasil jasa tersebut. Trans Metro Bandung merupakan suatu bentuk pemberi layanan jasa transportasi kepada masyarakat, khususnya petugas Trans Metro Bandung, ikut mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan kepada masyarakat.

Konsep atau definisi kualitas yang dikemukakan oleh Triguno adalah sebagai berikut :

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

Berdasarkan pengertian kualitas di atas, dapat ditinjau bahwa kualitas adalah strategi untuk menghasilkan suatu barang dan jasa yang berbobot dan memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal

yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pemerintahan diwajibkan untuk memenuhi segala keinginan masyarakat dengan mengutamakan kualitas dalam setiap aspek.

Memberikan nilai lebih terhadap kebijakan – kebijakan yang diterapkan sehingga akan berdampak positif terhadap pandangan masyarakat. Kualitas merupakan harga mati yang harus dipenuhi oleh aparatur pemerintah dimana aparatur pemerintahan merupakan abdi masyarakat, dengan kata lain aparatur pemerintahan merupakan pelayan bagi masyarakat. Kualitas merupakan standar terbaik yang harus dicapai oleh seseorang atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan.

Kualitas sumber daya manusia berarti aparatur yang bertugas dalam melayani masyarakat merupakan orang – orang yang benar – benar memiliki kehandalan dibidangnya dan menjamin terhadap kepuasan pelayanan yang akan diberikan pada masyarakat. Kualitas cara kerja berarti aparatur pemerintahan diwajibkan untuk melihat dan memiliki pedoman penanganan pekerjaan yang baik sehingga tidak terjadinya kecerobohan yang dapat menyebabkan turunnya kepercayaan masyarakat.

2.1.1.2 Pengertian Pelayanan

Salah satu aspek yang diutamakan yaitu aspek pelayanan, dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat. Pelayanan publik tidak terlepas dari

masalah kepentingan umum, yang menjadi asal – usul timbulnya istilah pelayanan publik. Trans Metro Bandung tentunya harus memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau masyarakat. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan. Menurut Ratih Hurriyati, berpendapat bahwa pengertian pelayanan adalah :

> "Pelayanan adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible)* bagi pembeli pertamanya". (Huriyati, 2005:28)

Berdasarkan dari definisi diatas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Trans Metro Bandung sebagai penyedia jasa transportasi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yaitu masyarakat, tidak terlepas dari interaksi antara petugas Trans Metro Bandung dan masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung. Melalui interaksi, masyarakat mendapatkan nilai tambah dari pelayanan jasa transportasi yang diberikan oleh Trans Metro Bandung. Hak Sever menyebutkan bahwa pelayanan adalah :

> "*Service can be definide as economic activities that produce time, place, form, or psychological utilities. Service are act, deeds, or performances they are intangible.* (Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas ekonomi yang memproduksi waktu, tempat, bentuk atau perlengkapan psikologikal. Pelayanan adalah tindakan, perbuatan atau kinerja yang tidak nyata)". (Sever, 2000:3)

Pelayanan merupakan salah satu fungsi hakiki pemerintah. Pemerintah sebagai *service provider* mempunyai tugas mensejahterakan masyarakat dengan menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Paimin Napitupulu mengartikan pelayanan sebagai berikut :

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

Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan. Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan jasa transportasi melalui urutan – urutan kegiatan pelayanan yang telah ditentukan, namun pelayanan tersebut hanya bisa dirasakan oleh pengguna atau masyarakat pada saat pengguna menerima layanan transportasi tersebut.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung salah satunya adalah melalui pelayanan jasa transportasi Trans Metro Bandung di Kota Bandung. Pelayanan publik dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu:

> “Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. (Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009:5)

Pelayanan publik merupakan suatu urutan kegiatan yang sesuai dengan peraturan dan perundang – undangan demi memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat dapat berupa barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah.

Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan pelanggan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan.

2.1.1.3 Pengertian Jasa

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, termasuk pelayanan jasa. Gaspersz (1997:124) menjelaskan bahwa jasa merupakan suatu hasil yang diciptakan melalui suatu aktifitas dalam keterkaitan diantara pemasok dan pelanggan dan memlalui aktifitas internal pemasok, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak ke pihak yang lain. Pada umumnya, jasa diproduksi dan dikosumsi secara bersamaan, dimana antara interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Pelayanan jasa yang dirasakan oleh masyarakat tidak berupa bentuk dari suatu jasa tersebut, melainkan jasa yang dirasakan tidak berwujud dan hanya dapat dirasakan pada saat masyarakat menerima pelayanan jasa tersebut. Menurut Philip Kotler, mengungkapkan konsep definisi jasa sebagai berikut :

> "Jasa setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh salah satu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik". (Kotler, 2002:486).

Bedasarkan definisi diatas bahwa jasa mengandung tiga hal penting, yaitu jasa tidak bersifat nyata, adanya interaksi antara pengguna jasa (masyarakat) dengan pihak penyedia jasa (Trans Metro Bandung), dan adanya mamfaat atau *added value* yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung.

Zeitmal dan Bitner yang dikutip dalam Buchari Alma menyebutkan bahwa jasa adalah :

> *"include all economic activities whose output in not a physical product or contruction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value is form (such as convinince, amusement, timelines, comfort, or health) that ar essentially intangible concerns of its purchaser.* (Jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan berupa produk fisik, biasanya dikonsumsi secara bersamaan seiring dengan produksinya, dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai atau kesehatan) yang pada intinya bersifat tidak berwujud bagi pembelinya)". (Dalam Alma, 2006:204)

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa jasa merupakan keseluruhan aktivitas ekonomi dalam penyediaan jasa transportasi yang diberikan oleh Trans Metro Bandung kepada masyarakat, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik), tidak mengakibatkan kepemilikan apapun yang tujuannya adalah untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa atau masyarakat.

Perbedaan barang dan jasa sulit dibedakan, diketahui bahwa karakteristik dan sifat barang tidak terlihat pada jasa. Karakteristik utama yang membedakan jasa dengan produk adalah sifat jasa yang tidak dapat dilihat (tidak nyata) disamping keterlibatan konsumen atau pengguna jasa secara aktif dengan proses

penyampaian jasa. Peran tenaga manusia, dalam hal ini kontak personel, sangat penting artinya, karena mereka menentukan apakah penyampaian jasa itu berhasil atau tidak. Jasa sendiri mempunyai karakteristik yang berbeda dengan produk nyata. Secara umum kita dapat melihat beberapa karakteristik dari jasa berdasarkan pendapat Fandy Tjiptono, diantaranya sebagai berikut :

1. Tidak berwujud (*intangibility*), jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli sehingga sebelum pembeli menggunakan jasa itu tersebut.
2. Tidak terpisahkan (*inseparability*), jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.
3. Bervariasi (*variability*), jasa sangat tergantung pada siapa yang memberikan jasa tersebut, termasuk yang menerimanya dan kapan saja diterimanya.
4. Mudah Lenyap (*perishability*), karakteristik jasa dimana jasa tersebut tidak bisa disimpan yang disebabkan karena dikonsumsi bersamaan dengan produksinya sehingga begitu jasa telah terpenuhi maka selesai pula prosesnya, dari situ akan dapat dilihat apakah proses penyampaian jasa tersebut menimbulkan suatu kepuasan atau ketidak puasan dari penggunanya.
   (Tjiptono, 2005:18)

Bedasarkan uraian tentang karakteristik jasa, bahwa pelayanan jasa yang terbaik harus memiliki karakteristik seperti yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono di atas yaitu dengan cara:

pertama, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu digunakan sehingga sebelum pengguna menggunakan jasa tersebut. Bukti dari kualitas jasa tersebut harus diwujudkan oleh pemberi layanan jasa yang menjadi suatu wujud dari pelayanan jasa yang mereka berikan. Seperti pada Trans Metro Bandung, yang harus ditempuh untuk menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pengguna jasa, termasuk sikap petugas Trans Metro Bandung yang sopan dan ramah, juga dengan fasilitas yang bersih dan memadai,

dan suasana yang nyaman yang berfungsi dengan baik. Sedangkan jasa utamanya sendiri baru dirasakan pada saat pengguna jasa merasakan langsung pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung.

Kedua, jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Trans Metro Bandung sangat membutuhkan kehadiran pengguna jasa atau masyarakat pada saat jasa dilakukan. Adanya interaksi ini merupakan ciri khusus dari pemberi layanan jasa dan antara penyedia jasa dengan pengguna jasa akan mempengaruhi hasil jasa.

Ketiga, jasa sangat tergantung pada siapa yang memberikan jasa tersebut, termasuk yang menerimanya dan kapan saja diterimanya. Hal ini menyebabkan jasa sangat bervariasi, seperti profesi dokter ada khusus bedah otak, gigi anak maupun dokter hewan. Dari para dokter itu dipilih oleh beberapa orang sesuai dengan keandalan dan kualitasnya dalam bekerja, dimana masyarakat akan melihat, menyeleksi dan memilih sendiri atau berdasarkan informasi dan koleganya yang telah merasakan kualitas dari penyedia jasa. Berkaitan dengan bervariasinya dalam penyedia jasa tersebut tentu saja mempunyai karakteristik berbeda selain dari keahliannya, petugas Trans Metro Bandung yang dipekerjakan sesuai dengan keahliannya juga sangat menentukan kualitas pelayanan jasa.

Keempat, karakteristik jasa dimana jasa tersebut tidak bisa disimpan yang disebabkan karena dikonsumsi bersamaan dengan produksinya sehingga begitu jasa telah terpenuhi maka selesai pula prosesnya, dari situ akan dapat dilihat apakah proses penyampaian jasa tersebut menimbulkan suatu kepuasan atau ketidak puasan dari penggunanya. Trans Metro Bandung dapat melihat indikasi

yang menunjukan kepuasan, pengguna jasa tersebut akan menggunakan jasa tersebut atau kalau tidak puas dia akan diam saja atau merekomendasikan kepada koleganya untuk tidak menggunakan jasa yang dimaksud. Selain itu, untuk mengatasi karakteristik ini, Trans Metro Bandung harus melihat dari sisi penawaran dan permintaan, seperti apabila pemintaan berfluktuasi apakah mampu untuk menyediakan penawaran yang lebih tanpa mengurangi kualitas jasa yang tidak distandarkan atau bagaimana Trans Metro Bandung menyikapi rendahnya permintaan terhadap penawaran, tanpa memberikan suatu beban biaya pada pelanggannya dalam memberikan suatu pelayanan yang terbaik pada pengguna jasa. Dengan demikian Trans Metro Bandung harus berusaha mempertemukan kesesuaian diantara dua sisi tersebut agar karakteristik ini tidak hilang begitu saja tanpa memberikan kesan terbaik dan perasaan yang berkesan bagi penggunanya.

2.1.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Jhon E.G Bateson dalam bukunya *Managing Service Marketing,* Kualitas pelayanan adalah :

> "*Service quality is a measure of how well the service level delivered matches customer expectations*". (Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran untuk mengukur tingkat kesesuaian antara pelayanan yang telah diberikan dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan). (Bateson, 1992:89)

Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai alat ukur untuk melihat suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah atau organisasi kepada masyarakat sebagai pelanggan. Parasuraman, mengatakan ada dua faktor utama

yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) dan pelayanan yang dirasakan (*Perseived Service).* Kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan melebihi dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan (Parasuraman, 1985:48-50).

Kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik dan buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah :

> "*Service quality can be defined by comparing perceptions of service received with expectations of service desired.* (Kualitas pelayanan dapat didefinisikan dengan membandingkan persepsi dari pelayanan yang diterima dengan diharapkan dari pelayanan yang diinginkan)". (Fizsimmons, 2004:132)

Kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat dapat dilakukan dengan membandingkan cara – cara dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan atau perlakuan terhadap orang lain yang pelayanannya sesuai dengan standar nilai yang baku. Trans Metro Bandung sebagai salah satu pelaksana atau penggerak roda pemerintahan yang memiliki tujuan utama dari dibentuknya pemerintahan tersebut

adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat dapat menjalani kehidupan dengan adil dan makmur.

Kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik dan buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Sinambela dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik* memberikan indikator kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Transparasi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan – peraturan perundang – undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesien dan efektivitas.
4. Partisipasif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang tidak mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.
   (Sinambela, 2006:6)

Berdasarkan uraian diatas kualitas pelayanan yang baik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat, jadi masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang baik juga pelayanan yang dapat

dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat. Melakukan optimalisasi pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Beberapa dari aspek tersebut adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif yang telah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dahulu.

2.1.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas pelayanan jasa merupakan pelayanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan oleh pengguna jasa, sehingga pengguna jasa merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung melebihi standar pelayanan kepada masyarakat penerima layanan jasa dapat menentukan kualitas pelayanan jasa yang diberikan Trans Metro Bandung.

Lovelock mengungkapkan pengertian Kualitas Pelayanan Jasa sebagai Berikut :

> "Kualitas layanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, kualitas layanan jasa seperti dipersepsikan oleh pelanggan dapat didefinisikan sebagai perluasan dari ketidaksesuaian antara harapan pelanggan atau keinginan dan persepsinya". (Lovelock, 2002:18)

Bedasarkan definisi kualitas pelayanan jasa diatas, dapat dikemukakan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa, yaitu

jasa yang diharapkan dan jasa yang diterima. apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa Trans Metro Bandung, tidak cukup hanya terpenuhinya kebutuhan akan produk dan jasa yang diperlukan, melainkan juga terpenuhinya kepuasan pribadinya, yaitu dari cara petugas Trans Metro Bandung melayani masyarakat, sementara itu kepuasan masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung akan tercapai apabila kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat terpenuhi.

2.1.2 Transportasi

2.1.2.1 Pengertian Transportasi

Sejak dahulu kala transportasi telah digunakan dalam kehidupan masyarakat. Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Adanya transportasi menyebabkan adanya spesialisasi pekerjaan menurut keahlian. Transportasi merupakan pergerakan manusia atau perpindahan manusia dan barang pada ruang dan waktu tertentu. Transportasi merupakan sesuatu yang dikembangkan manusia

mulai dari zaman purba sampai terus dikembangkan saat ini. Pengembangan transportasi saat ini harus bedasarkan pada perencanaan yang baik dan berjangka agar pengembangan transportasi tetap berjalan dengan baik dan juga harus berjalan dengan konsep pembangunan berkelanjutan.

Transportasi atau pengangkutan adalah perpindahan dari suatu tempat ke tempat yang lainnya dengan menggunakan alat pengangkutan, baik yang digerakan oleh tenaga manusia, hewan (kuda, sapi, kerbau) atau mesin. kegiatan yang terpisah untuk melakukan kegiatan perorangan atau kelompok dalam masyarakat. Perjalanan dilakukan melalui suatu lintasan yang menghubungkan asal atau tujuan, menggunakan alat angkut atau kendaraan dengan kecepatan tertentu. Adapun 5 (lima) unsur pokok transportasi, yaitu :

1. Manusia, yang membutuhkan transportasi
2. Barang, yang diperlukan manusia
3. Kendaraan, sebagai sarana transportasi
4. Jalan, sebagai prasarana transportasi
5. Organisasi, sebagai pengelola transportasi

Pada dasarnya, ke lima unsur diatas saling terkait untuk terlaksananya transportasi, yaitu terjaminnya penumpang atau barang yang diangkut akan sampai ke tempat tujuan dalam keadaan baik seperti pada saat awal di angkut. Dalam hal ini perlu diketahui lebih dahulu ciri penumpang dan barang, kondisi sarana dan kontruksi prasarana, serta pelaksanaan transportasi. Menurut Kadir mendefinisikan pengertian dari transportasi adalah :

> "Transportasi berasal dari bahsa latin yaitu *transportare*, *trans* yang berarti seberang dan *portare* yang berarti mengankut atau membawa, sehingga dapat disimpulkan pengertian transportasi adalah suatu kegiatan yang mengangkut barang atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lain". (Kadir, 2006:10)

Bedasarkan pendapat diatas, transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare*, *trans* yang berarti seberang dan *portare* yang berarti mangangkut atau membawa. Transportasi merupakan suatu sistem yang memiliki fasilitas dan sistem kontrol tertentu dimana setiap orang atau barang dapat berpindah dari suatu tempat ke tempat lain dan waktu merupakan faktor pendukung dari perpindahan tersebut dalam aktivitas dari manusia.

2.1.2.2 Fungsi Transportasi

Transportasi perlu untuk mengatasi kesenjangan jarak dan komunikasi antara tempat asal dan tempat tujuan. Untuk itu dikembangkan sistem transportasi dan komunikasi, dalam wujud sarana yaitu kendaraan dan prasarana yaitu jalan. Dari sini timbul jasa angkutan untuk memenuhi kebutuhan pengangkutan (transportasi) dari suatu tempat ke tempat lain. Disini terlihat, bahwa transportasi dan tata guna lahan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Kegiatan transportasi yang diwujudkan dalam bentuk lalu lintas kendaraan, pada dasarnya merupakan kegiatan yang menghubungkan dua lokasi dari tata guna lahan yang mungkin sama atau berbeda. Memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain, bearti memindahkannya dari suatu tata guna lahan ke tata guna lahan yang lain, yang berarti pula mengubah nilai ekonomi orang atau barang tersebut.

Transportasi merupakan bagian dari kegiatan ekonomi yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan manusia dengan cara mengubah letak geografis barang atau orang. Salah satu tujuan penting dari perencanaan tata guna lahan atau perencanaan sistem transportasi adalah menuju keseimbangan yang efesien antara potensi tata guna lahan dengan kemampuan trasportasi. Untuk wilayah perkotaan, transportasi memegang peranan yang cukup menentukan.

Suatu kota yang baik dapat ditandai, antara lain dengan melihat kondisi transportasinya. Transportasi yang baik, aman, dan lancar selain mencerminkan keteraturan kota, juga memperlihatkan kelancaran kegiatan perekonomian kota. Perwujudan kegiatan transportasi yang baik dalam bentuk tata jaringan dengan segala kelengkapannya, berupa rambu – rambu lalu lintas, marka jalan, penunjuk jalan, dan sebagainya. Selain kebutuhan lahan untuk jalur jalan, masih banyak lagi kebutuhan lahan misalnya untuk tempat parkir, terminal, dan fasilitas angkutan lainnya.

2.1.2.3 Peran dan Manfaat Transportasi

Transportasi memiliki peranan penting dan strategi dalam pembangunan nasional, mengingat transportasi merupakan sarana untuk mempelancar roda perekonomian, memperkokoh persatuan dan kesatuan serta hampir semua aspek kehidupan. Pentingnya transportasi sebagi urat nadi kehidupan ekonomi, sosial, politik, dan pertahanan keamanan memiliki dua fungsi ganda yaitu sebagai unsur penunjang dan sebagai unsur pendorong. Sebagai unsur penunjang, transportasi berfungsi menyediakan jasa transportasi yang efektif untuk memenuhi kebutuhan

berbagai sektor dan menggerakan pembangunan nasional. Sebagai unsur pendorong, transportasi berfungsi menyediakan jasa transportasi yang efektif untuk membuka daerah – daerah yang terisolasi, melayani daerah terpencil, meransang pertumbuhan daerah tertinggal dan terbelakang.

Transportasi memegang peranan yang sangat penting karena melibatkan dan mempengaruhi banyak aspek kehidpan manusia yang saling berkaitan. Semakin lancar transpotasi tersebut, maka semakin lancar pula perkembangan pembangunan daerah maupun nasional. Adapun peranan transportasi mencangkup bidang yang luas dalam kehidupan manusia yang meliputi berbagai aspek yaitu sebagai berikut:

1. Aspek sosial dan budaya

   Aspek sosial dan budaya merupakan kehidupan manusia dalam bermasyarakat tidak lepas dari transportasi. Dampak sosial transportasi pada peningkatan standar hidup dan dampak sosial lain dari transportasi adalah peningkatan pemahaman dan kemampuan masyarakat.

2. Aspek politis dan pertahanan

   Aspek politis dan pertahanan memiliki dua keuntungan, yaitu transportasi dapat memperkokoh persatuan dan kesatuan antar sesama, dan transportasi merupakan alat unsur pertahanan dan keamanan.

3. Aspek hukum

   pengoperasian dan pemilihan alat dalam transportasi diperlukan ketentuan hukum yant berkaitan dengan hak, kewajiban, dan tanggung jawab serta asuransi.

4. Aspek teknik

   Hal – hal yang berkaitan dengan pembangunan dan pengoperasian transportasi menyangkut aspek teknik yang harus menjamin keselamtan dan keamanan.

5. Aspek ekonomi

   Aspek ekonomi pengangkutan dapat ditinjau dari sudut ekonomi makro dan ekonomi mikro. Ekonomi makro pengankutan merupakan salah satu prasarana yang menunjang pelaksanaan pembangunan nasional. Sedangkan dari sudut ekonomi mikro, pengankutan dapat dilihat dari dua kepentingan pihak, yaitu sebagai berikut:

   a. Pada pihak perusahaan (*operator*)

      pengankutan merupakan usaha memproduksi jasa angkutan yang dijual kepada calon pengguna angkutan dengan memperoleh keuntungan.

   b. Pada pihak pemakai jasa (*user*)

      pengankutan sebagai salah satu sari arus bahan baku untuk produksi dan distribusi barang yang disalurkan ke pasar serta kebutuhan pertukaran barang dipasar, aagar kedua arus tersebut lancar, maka jasa angkutan harus cukup tersedia dan biayanya sebanding dengan seluruh biaya produksi.

Transportasi selain memiliki peranan penting dalam kehidupan manusia, transportasi juga memilki manfaat dalam kehidupan manusia. Menurut Haryono,

transportasi memilki berbagai manfaat dalam kehidupan manusia yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Sosial,
2. Manfaat Ekonomi,
3. Manfaat Politik, dan
4. Manfaat Fisik
   (Haryono, 2006:94-95)

Pertama, manfaat sosial dalam kehidupan sosial atau bermasyarakat ada bentuk yang bersifat resmi, serta hubungan antara lembaga antara lembaga pemerintah dengan swasta, maupun hubungan yang bersifat tidak resmi, seperti hubungan keluarga, sahabat, dan sebagainya. Untuk kepentingan hubungan sosial ini, transportasi sangat membantu dalam menyediakan berbagai fasilitas dan kemudahan, seperti:

1. Pelayanan untuk perorangan maupun kelompok
2. Pertukaran dan penyampaian informasi
3. Perjalanan pribadi maupun sosial
4. Mempersingkat waktu tempuh antara rumah dan tempat bekerja
5. Mendukung perluasan kota atau penyebaran penduduk menjadi kelompok – kelompok yang lebih kecil.

Kedua, manfaat ekonomi yaitu manusia memamfaatkan sumber daya alam untuk memenuhi kebutuhannya akan pangan, sandang, dan papan. Sumber daya alam ini perlu diolah melalui proses produksi untuk menjadi bahan siap pakai yang perlu dipasarkan, dimana terjadi proses tukar menukar antara penjual dan pembeli. Tujuan dari kegiatan ekonomi adalah memenuhi kebutuhan manusia dengan menciptakan manfaat. Transportasi adalah salah saut jenis kegiatan yang

berhubungan dengan peningkatan kebutuhan manusia melalui cara mengubah letak geografi orang maupun barang. Dengan transportasi, bahan baku dibawa ke tempat produksi, dan dengan transportasi pula hasil produksi dibawa ke pasar. Para konsumen datang kepasar atau tempat – tempat yang lain, seperti rumah sakit, pusat rekreasi, pusat perbelanjaan, dan lainnya dengan menggunakan transportasi.

Ketiga, manfaat politik bagi Negara kepulauan seperti Indonesia, maka transportasi memegang peranan penting, beberapa manfaat politik dari transportasi adalah:

1. Transportasi menciptakan persatuan nasional yang semakin kuat dengan meniadakan isolasi.
2. Transportasi mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat dapat dikembangkan dan diperluas secara lebih merata pada setiap bagian wilayah Negara.
3. Keamanan Negara sangat bergantung pada transportasi yang efisien untuk memudahkan mobilisasi kemampuan dan ketahanan nasional, serta memungkinkan perpindahan pasukan selama masa perang atau untuk menjaga keamanan dalam negeri.
4. Sistem transportasi yang efisien memungkinkan perpindahan penduduk dari daerah bencana.

Keempat, manfaat fisik transportasi mendukung perkembangan kota dan wilayah sebagai sarana penghubung. Rencana tata guna lahan kota harus didukung secara lansung oleh rencana pola jaringan jalan yang merupakan rincian tata guna

lahan yang direncanakan. Pola jaringan lahan yang baik akan mempengaruhi perkembangan kota yang direncanakan sesuai dengan rencana tata guna lahan. Ini bearti transportasi mendukung penuh perkembangan fisik suatu kota atau wilayah.

2.1.2.4 Jenis – jenis Transportasi

Transportasi memilki berbagai bentuk dan jenis dalam pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan transportasi. Banyaknya jenis – jenis transportasi yang digunakan manusia, khususnya masyarakat di Indonesia menggunakan berbagai jenis transportasi sebagai berikut:

1. Transportasi darat

   Transportasi darat memiliki jenis – jenis transportasi seperti kendaraan bermotor baik itu kendaraan bermotor roda dua, roda empat ataupun lebih. Kendaraan bermotor roda dua yaitu sepeda, sepeda motor dan lainnya, sedangkan kendaraan bermotor roda empat atau lebih yaitu mobil (pribadi maupun umum), bus, truck pengangkut dan lainnya. Transportasi darat lainnya seperti kereta api, gerobak yang ditarik oleh hewan (kuda, sapi, kerbau) atau manusia dan moda transportasi darat dipilih bedasarkan seperti faktor – faktor seperti jenis dan spesifikasi kendaraan, jarak perjalanan, tujuan perjalanan, ketersediaan moda, ukuran kota dan kerapatan pemukiman serta faktor sosial ekonomi.

2. Transportasi Air

Transportasi air yang ada di Indonesia meliputi laut, sungai dan danau yaitu kapal, tongkang, perahu dan rakit.

3. Transportasi Udara

Transportasi udara dapat menjangkau tempat – tempat yang tidak dapat ditempuh dengan transportasi darat dan laut. Disamping itu mampu bergerak lebih cepat dan mempunyai lintasan yang lurus, serta praktis bebas hambatan. Adapun transportasi udara yaitu pesawat terbang.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat. Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi masyarakat. Masyarakat yang mengkonsumsi dan menikmati pelayanan suatu institusi pemerintahan atau organisasi publik, sehingga masyarakat yang akan menentukan baik atau buruknya suatu pelayanan.

Pelayanan publik merupakan suatu urutan kegiatan yang sesuai dengan peraturan dan perundang – undangan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dapat berupa barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan pelanggan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan.

Servis atau jasa merupakan tahapan berikutnya dimana dalam suatu kegiatan interaksi maka akan ada sebuah hal yang ditimbulkan. Dalam hal pemberian pelayanan, maka akan muncul hal yang disebut dengan pemberian produk layanan berupa pemberian jasa. Jasa yang dimaksud yaitu sebuah produk yang tidak tampak oleh mata namun memiliki nilai besar yang dapat dirasakan. Produk jasa yang disampaikan didalam pelayanan yang baik akan membuat kepuasan dalam berinteraksi meningkat. Jasa yang ditawarkan dapat juga diperjual belikan sebagai sebuah penghargaan yang dapat diberikan oleh masyarakat untuk sang pemilik jasa.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis. Pelayanan yang berkualitas pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Kebutuhan akan pelayanan yang maksimal semakin dituntut oleh penerima layanan yaitu masyarakat. Keberhasilan instansi pemerintah dalam menjalankan misinya terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat tergantung dan ditentukan antara lain oleh sumber daya manusia yang dimilikinya dan bagaimana aparatur pemerintah memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan. Karena terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur Negara.

Kualitas pelayanan memliki beberapa indikator penting dalam pemberian layanan kepada masyarakat. *Pertama*, Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan

disediakan secara memadai serta mudah dimengerti Pelanggan dalam hal ini masyarakat sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu, sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya.

Kedua, akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai – nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung – jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah atau perusahaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan. Akuntabilitas pelayanan publik meliputi kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat diukur dengan nilai – nilai yang baik, maka kemungkinan besar mereka akan menggunakan pelayanan jasa transportasi secara bersungguh – sungguh seperti tujuan yang diharapkannya. Penyelenggaraan akan berbalik jika pelayanan kepada masyarakat tidak diukur dengan nilai – nilai yang baik dalam pelayanan jasa transportasi maka proses kinerja aparatur dalam pelayanan akan mengalami kesulitan.

Ketiga, kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur dalam melayani masyarakat pengguna jasa yang sesuai kondisi pemberi dan penerima

pelayanan. Kemampuan aparatur dalam menghadapi kendala – kendala dalam pelayanannya. Kondisional meliputi efisiensi dan efektivitas.

Keempat, partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari mengidentifikasi peran masyarakat, mengidentifikasi metode atau instrument yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokan instrument partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.

Kelima, kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain – lain. Pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung kepada masyarakat penerima layanan dengan tidak membeda – bedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.

Keenam, keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan aparatur kepada masyarakat pengguna jasa dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Melihat kerangka pemikiran di atas, definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Trans Metro Bandung adalah salah satu bentuk jasa transportasi yang diberikan oleh pemerintah Kota Bandung yang memiliki tugas pokok memberikan pelayanan transportasi kepada masyarakat Kota Bandung.
2. Kualitas adalah segala sesuatu yang dapat mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam pelayanan jasa transportasi yang diberikan oleh Trans Metro Bandung di Kota Bandung.
3. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau interaksi lansung antara para petugas Trans Metro Bandung dengan masyarakat, sehingga akan terwujudnya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa transportasi yang diberikan oleh Trans Metro Bandung di Kota Bandung.
4. Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan melayani masyarakat Kota Bandung dengan lebih baik berdasarkan harapan yang menjadi tugas dari Trans Metro Bandung dalam hal pelayanan jasa transportasi di Kota Bandung. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari indikator :
    1) Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh masyarakat Kota Bandung yang membutuhkan jasa transportasi dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang diberikan oleh petugas Trans Metro Bandung yang mudah dan dapat diakses oleh masyarakat. Adapun konsep – konsepnya sebagai berikut:
        a) Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan adalah penilaian terhadap tingkat keterbukaan pelayanan yang diberikan oleh petugas Trans Metro Bandung.

b) Peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami adalah penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan dalam pelayanan jasa transportasi di Kota Bandung.

c) Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan adalah kemudahan masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih baik oleh petugas Trans Metro Bandung.

2) Akuntabilitas adalah pelayanan jasa transportasi Trans Metro Bandung yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas Trans Metro Bandung dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan dan perundang – undangan yang berlaku. Akuntabilitas meliputi:

a) Kinerja pelayanan adalah tingkat ketelitian, profesionalitas petugas Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b) Biaya pelayanan adalah biaya dari pelayanan jasa transportasi Trans Metro Bandung di Kota Bandung yang dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang telah ditetapkan.

c) Produk pelayanan adalah produk pelayanan yang diberikan petugas Trans Metro Bandung kepada masyarakat diterima dengan benar dan sah.

3) Kondisional adalah kondisi dan kemampuan petugas Trans Metro Bandung dalam melayani masyrakat. Kondisional dapat dilihat dari :

a) Efisiensi adalah pelayanan Trans Metro Bandung dengan menggunakan sumber daya yang murah dan tidak boros. Pelayanan yang diberikan oleh petugas Trans Metro bandung tetap menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar dan dapat memuaskan masyarakat.

b) Efektifitas adalah pengukuran tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan dalam pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung.

4) Partisipatif adalah pelayanan petugas Trans Metro Bandung yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat Kota Bandung. Partisipatif meliputi:

a) Mengidentifikasi peran masyarakat adalah proses penyediaan layanan dimana masyarakat sebagai penerima layanan utama. Masyarakat harus diperlakukan sebagai *customer* yang berharga oleh petugas Trans Metro Bandung.

b) Mengidentifikasi metode atau instrumen yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi adalah proses penyediaan layanan yang dilakukan oleh petugas Trans Metro Bandung melalui berbagai cara dengan tingkat kedalaman partisipasi masyarakat yang berbeda – beda.

c) Mencocokan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan adalah pemilahan

berbagai instrumen partisipasi yang dilakukan oleh petugas Trans Metro Bandung untuk disesuaikan dengan masing – masing peran yang dilakukan oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

d) Memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan adalah pemilihan satu atau beberapa instrumen yang sekiranya memang dibutuhkan dan dapat membantu upaya perbaikan Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung. Mengimplementasikan strategi yang dipilih adalah tindakan nyata dengan mengintegrasikan berbagai hal meliputi sumber daya manusia yang dimiliki oleh Trans Metro Bandung, teknologi, sumber daya keuangan, dan strategi yang dipilih untuk mewujudkan partisipasi masyarakat dalam penyediaan layanan publik.

5) Kesamaan hak yaitu pelayanan petugas Trans Metro Bandung yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain – lain kepada masyarakat.

a) Keteguhan adalah kuat dalam berpegang pada aturan, nilai moral, prinsip – prinsip suatu organisasi. Keteguhan petugas Trans Metro Bandung berpegang pada aturan yang ada selama melayani kebutuhan masyarakat.

b) Ketegasan adalah sifat, watak dan tindakan yang jelas dan tidak ragu – ragu agar tidak terjadinya penyimpangan dalam pelayanan kepada masyarakat. Tindakan petugas Trans Metro Bandung dalam pelayanan kepada masyarakat guna menghindari terjadinya penyimpangan.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan petugas Trans Metro Bandung yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.
    a) Keadilan adalah sikap dan tindakan seorang aparatur negara yang memperlakukan orang lain sesuai dengan fungsi, peran dan tanggungjawabnya. Sikap petugas Trans Metro Bandung dalam melayani masyarakat maupun sesama petugas sesuai dengan fungsi, peran dan tanggungjawabnya.
    b) Kejujuran adalah komponen rohani yang memantulkan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji. Sikap petugas Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan maupun menerima pendapat dari masyarakat ataupun sesama petugas, baik yang kedudukannya lebih tinggi, setara, atau lebih rendah.

5. Jasa adalah pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak ke pihak yang lain. Trans Metro Bandung sebagai penyedia pelayanan jasa transportasi memberikan jasa yang tidak berbentuk melainkan hanya dapat dirasakan pada saat masyarakat atau pengguna jasa menerima layanan jasa transportasi tersebut.
6. Kualitas Pelayanan Jasa adalah pelayanan jasa transportasi yang diberikan oleh Trans Metro Bandung melebihi apa yang diharapkan oleh pengguna jasa yaitu masyarakat, sehingga pengguna jasa merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yaitu Trans Metro Bandung.

Berikut ini merupakan bagan yang telah dimodifikasi oleh peneliti untuk memperjelas dan mempertajam juga sebagai bahan tambahan dari kerangka teori yang telah diuraikan di atas:

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran

