BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 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 yangberkesinambungan

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.Damri merupakan suatu bentuk pemberi layanan jasa transportasi kepada masyarakat, khususnya petugas Damri, 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.

2.1.2 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.Damri Kota 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.Damri sebagai penyedia jasa transportasi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yaitu masyarakat, tidak terlepas dari interaksi antara petugas Damri dan masyarakat sebagai pengguna trasportasi Damri.Melalui interaksi, masyarakat mendapatkan nilai tambah dari pelayanan jasa transportasi yang diberikan oleh Damri. 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.Damri 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 Damri 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.

2.1.3 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. Perum Damri Kota 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.

Sementara itu menurut Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service yang* mengartikankualitas pelayanan yang ia definisikan sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan adalah sistem manajemen strategik dan integratif yangmelibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan." (Tjiptono, 2004:56).

Kualitas pelayanan yang diartikan oleh Tjiptono diatas dapat peneliti asumsikan bahwa kualitas pelayanan merupakan kerjasama dari tiap unsur organisasi yang ada baik itu dari atasan maupun bawahan yang bekerja keras untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, dalam prosesnya digunakan beberapa perencanaan dan perhitungan untuk terus dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan terus-menerus tanpa henti agar pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.Triguno memaparkan konsep atau definisi kualitas yang dikemukakan oleh Triguno 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).

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh triguno diatas dapat peneliti asumsikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu proses dari penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan palanggan, pelayanan tersebut mempunyai ukuran-ukuran yang harus terpenuhi agar pelayanan tersebut dapat memuaskan pelanggan,

produk yang ditawarkan haruslah memenuhi standard yang telah ditetapkan dan harus bisa membuat produk tersebut semakin meningkat kegunaannya agar pelanggan semakin baik. Sementara itu kualitas pelayanan menurut Napitupulu dikemukakan sebagai berikut:

> "Kegiatan atau proses pemeenuhan kebutuhan orang lain secara lebihmemuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat di rasakan daripada dimiliki, dap roses pelangggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut."
> (Napitupulu. 2007 : 164).

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh napitupulu diatas dapat peneliti asumsikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan untuk pemenuhan kebeutuhan pelanggan berupa barang dan jasa yang mempunyai karakteristik baik itu dapat dilihat dan tidak berwujud, produk atau jasa yang digunakan oleh pelanggan biasanya dapat habis dengan cepat dan tidak terasa, dan dalam penyelenggaran pelayanan tersebut pelanggan dapat ikut berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Sementara itu Sinambela dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, mendefinisikan kualitas adalah: Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of costumers). (Sinambela, 2006: 6). memberikan indikator kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Transparasi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipasif
5. Kesamaan hak

6. Keseimbangan hak dan kewajiban
(Sinambela, 2006:6)

Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan keterbukaan prosedural yang oleh semua pihak perlu dimiliki dan dipunyai agar dapat dimengerti masyarakat (Sinambela, 2006: 6).Transparansi, memiliki makna keterbukaan dalam pelayanan. Menurut Herdiansayah, makna keterbukaan meliputi:

> "Keterbukaan prosedural/ tata cara, persyaratan, satuan kerja/ pejabat penangung 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 masyrakat, baik diminta maupun tidak diminta. (Hardiansyah, 2011:142).

Pelayanan akan menjadi transparan apabila pelayanan tersebut dinformasikan kepada para pelanggan/ konsumen. Dengan demikian, apabila penyedia 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, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan 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, khusunya dalam hal ini dalam hal pelayanan itu sendiri. Pertanggung jawaban itu dilakukan kepada masyarakat sebagai

penerima layanan, dan kepada atasannya sebagai orang yang menyuruh. Menurut Mahsun, akuntabilitas 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, proses accountability,outcome accountability* ".(Mahsun, 2006:85).

Pertama, fiscal accountability adalah bentuk pertanggungjawaban oleh penyedia layanan kepada masyarakat terkait pemanfaatan keaungan yang diterima dari masyarakat.*Kedua, legal accountability* adalah bentuk pertanggungjawaban penyedia layanan terhadap undang- undang atau peraturan- peraturan layanan.Hal itu dilihat apakah undang- undang atau peraturan- peraturan layanan tersebut dapat dilaaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan.*Ketiga, process accountability* adalah bentuk pertangung jawaban tentang berkaitan dengan bagaimana peyedia layanan mengelola dan memberdayakan sumber- sumber potensi atau sarana dan prasarana pelayanan yang ada secara ekonomis dan efesien. *Keempat, outcome accountability* adalah bentuk pertangung jawaban berkaitan dengan bagaimana efektifis (hasil) dari layanan yang diberikan dapat bermanfaat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat

Kondisonal adalah pelayanan yang 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.

Partisipatif, menurut Susiloadi melalui presentasi power pointnya, mengatakan bahwa pelayanan partisipatif, yaitu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan harapan masyarakat. (Susiloadi, 2013:2).

Penyedia layanan mesti mendorong agar masyarakat juga dapat ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut baik secara langsung, maupun secara tidak langsung (sumbangan pendapat atau ide). Untuk itu, penyedia harus memiliki cara agar masyarakat ikut berperan serta dalam pelayana tesebut, misalkan ajak masyarakat melalui media website, televisi dan seminar- seminar. Dikarenakan ada ruang bagi masyarakat untuk ikut bagian dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, maka 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, menurut Susiloadi mengatakan bahwa kesamaan hak pelayanan, yaitu:

> “Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, seperti suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain- lain yang ditunjukan dari ketegasan dan keteguhan pemberi layanan”.
> (Susiloadi, 2013:2).

Penyedia layanan tidak boleh berlaku diskriminatif kepada para penerima layanan. Kesamaan hak tersebut dapat dilihat dari sikap prilaku pemberi layananan yang teguh pada prinsip-prinsip dan aturan pelayanan dan juga ditunjukan dengan prilaku 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 dan kejujuran 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 pelaksanaann,jujur dan adil dalam pelaksanaanya.(Ibrahim,2008: 19).

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.

2.1.4 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 Menurut Sukarto (2006: 93), 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.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kualitas merupakan suatu ukuran dari produk layanan untuk memenuhi kebutuhan 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 dengan adanya kualitas yang diberikan oleh penyedia layanan.

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.

Pelayanan yang ditawarkan oleh Perusahaan Umum (Perum) Damri merupakan pelayanan yang bergerak dibidang jasa angkutan umum dengan produk yang digunakannya adalah sebuah bus, dimana Perum Damri menyediakan armada Bus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Bandung dalam hal transportasi. Pengadaan bus-bus yang dilakukan oleh Perum Damri merupakan bagian untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Bandungyang saat ini sangat membutuhkan jasa angkutan umum sebagai prasarana bagi kegiatan sehari-hari.

Pelayanan jasa angkutan umum yang diberikan oleh Perum Damri kepada masyakat Kota Bandung menarik peneliti untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Perum Damri kepada masyarakat Kota Bandung. Adapun pelayanan Perum Damri dapat diukur kualitasnya dengan menggunakan 6 alat ukur yang peneliti paparkan sebagai berikut :

Pertama, Transparansi merupakan alat ukur pertama untuk melihat sejauh mana pelayanan yang dilakukan oleh Perum Damri kepada masyarakat Kota Bandung, transparansi dibagi menjadi 3 indikator yaitu keterbukaan, keterbukaan merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh Perum Damri agar pelayanannya dapat dikatakan berkualitas, keterbukaan yang dimaksudkan mengenai keterbukaan biaya, keterbukaan angggaran, keterbukaan produk, dan keterbukaan proses pelayanan sehingga masyarakat Kota Bandung dapat mengerti mengenai

pelayanan yang ada.Selain itu transparansi harus juga didukung oleh prosedur mengenai tata cara pelayanan yang terbuka kepada masyarakat serta didukung oleh kemudahan dalam memberikan informasi yang ada.

Kedua, akuntabilitas yaitu bentuk pertanggung jawaban Perum Damri dalam rangka menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat Kota Bandung, Perum Damri dituntut untuk bertanggung jawab dalam menyelanggarakan pelayanan dilihat dari peraturan yang ditetapkan apakah telah dilaksanakan oleh Perum Damri secara baik atau tidak dan harus mempertanggungjawabkan apabila peraturan tersebut tidak dilaksanakan. Selanjutnya adalah pertanggungjawaban mengenai biaya pelayanan yang baik yang sesuai dengan peraturan dan produk yang disediakan serta didukung oleh kondisi yang ada, jangan sampai harga yang diberikan jauh lebih mahal dari kualitas produk yang disediakan, serta dalam proses pelaksanaannya Perum Damri harus siap mempertanggungjawabkan apabila pelayanan yang diberikan mengalami kendala baik itu berupa pelanggaran oleh aparaturnya atau kondisi produk yang tidak diharapkan, dalam hal ini Perum Damri harus siap menanngung resiko bahkan harus siap mengganti kerugian pengguna layanan.

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.Pelayanan yang diberikan oleh Perum Damri kepada masyarakat Kota Bandung haruslah efektif, dimana masyarakat dapat mencapai tujuan yang diinginkan dengan menggunakan pelayanan Bus Damri, serta pelayanan juga harus dapat efisien, dimana pelanggan dipastikan ingin bahwa penetapan harga dipasang semurah mungkin juga dibarengi oleh produk yang baik, dalam hal ini Perum Damri harus dapat memenhui kebutuhan pelanggan juga dengan mempertimbangkan dan menghitung profit yang akan digunakan dari hasil pelayanan.

Keempat, partisipatif yaitu bagaimana Perum Damri dapat mengajak masyarakat untuk ikut serta dalam penyelenggaraan jasa pelayanan angkutan di Kota Bandung, keterlibatan masyarakat akan sangat penting karena mereka dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan dan Perum Damri dapat meningkatkan apa yang belum baik berkat keterlibatan masyarakat, dengan adanya keterlibatan masyarakat dalam pelayanan akan mampu menciptakan timbal balik yang efektif guna mencapai pelayanan yang berkualitas.

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 Damri kepada masyarakat penerima layanan dengan tidak membeda – bedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari perlakuan tidak membeda-bedakan penumpang baik yang tua, muda, kaya, miskin. Tetapi ada kalanya perlakuan dapat diberikan secara khusus

kepada penumpang yang sakit keras, atau ibu-ibu hamil sehingga dapat disesuaikan dengan kondisi pelanggan, agar pelanggan dengan kondisi kesehatan tertentu dapat merasa terlayani dengan baik.

Keenam, keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Kesimbangan antara hak pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan kewajiban pelanggan dalam membayar pelayanan harus dapat berlaku adil, begitu juga hak dari Perum Damri untuk memberikan pelayanan yang berkualitas harus dapat disesuaikan dengan kewajiban dari Perum Damri mendapatkan pemasukan dari pelanggan.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti membuatkan definisi operasional dalam mengukur kualitas pelayanan Perum Damri sebagai berikut :

1. Transparansi yang dipengaruhi oleh keterbukaan, prosedur pelayanan, dan kemudahan mendapatkan informasi.
2. Akuntabilitas yang dipengaruhi oleh pertanggung jawaban peraturan, pertanggung jawaban biaya, dan pertanggung jawaban proses.
3. Kondisional yang dipengaruhi oleh efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif yang dipengaruhi oleh keterlibatan masyarakat.
5. Kesamaan hak yang dipengaruhi oleh perlakuan yang tidak diskriminatif dan ketegasan memberikan peklayanan yang adil.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban yang dipengaruhi oleh hak dan kewajiban.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti membuatkan model kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran Penelitian

