BAB II
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, dengan hal tersebut maka pelayanan sangat dibutuhkan bagi masyarakat.

Pasolong (2008) menjelaskan "pelayanan adalah aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan." (Pasolong, 2008:198). Pengertian pelayanan tersebut dimana pelayanan dapat dilakukan oleh individu atau kelompok dengan langsung seperti tatap muka atau pun bisa tidak langsung seperti melalui media online guna untuk memenuhi kebutuhan seseorang.

Pengertian pelayanan juga dikemukakan oleh Paimin Napitupulu dalam bukunya yang berjudul *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* 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 dari pada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. (Napitupulu, 2007: 164).

Berdasarkan pengertian pelayanan di atas, dapat ditinjau bahwa pelayanan adalah langkah-langkah upaya untuk memberikan suatu barang dan jasa yang berbobot dan memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat. Pelayanan juga mempunyai arti yaitu memenuhi keinginan secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

Ratminto dan Winarsih berpendapat bahwa pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila :

> Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan (masyarakat) mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan di pusat yang mendapatkan dukungan dari a) Kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, b) Sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan c) Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. (Ratminto dan Winarsih, 2010:52 53).

Pendapat Ratminto dan Winarsih dapat diartikan bahwa pengguna jasa harus didukung oleh kultur organisasi, sistem yang dibuat, serta sumber daya yang tersedia. Ketika ketiga faktor tersebut terpenuhi maka pelayanan dapat diberikan. Pendapat yang selanjutnya menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan atau masyarakat mendapatkan prioritas utama, maka diletakan di pusat yang mendapatkan dukungan dari kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Maka Gronroos mendefinisikan pelayanan yaitu:

> Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. (Gronroos, 1990:27)

Berdasarkan pendapat tersebut jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Selain definisi pelayanan di atas, Sampara Lukman dalam bukunya *Manajemen Kualitas Pelayanan* berpendapat, "pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan." (Lukman, 1999:8). Berdasarkan pendapat tersebut, interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain, Simamora mendefinisikan "Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun." (Simamora, 2001:172) Pendapat di atas mengemukakan bahwa layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun yang hasilnya akan bermanfaat bagi masyarakat dan bagi aparatur itu sendiri. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Berdasarkan keenam pendapat yang telah dikemukakan, bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk interaksi seseorang ataupun kelompok tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai. Sedangkan sesuai pendapat Paimin Napitupulu bahwa pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Selain itu, pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dapat dirasakan, dan dalam pelaksanaannya dibutuhkan peran serta masyarakat dalam proses pelayanan tersebut.

2.1.2 Kualitas

Pengertian atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar di belahan dunia dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menciptakan definisi-definisi yang berbeda pula. Konsep – konsep yang

dikeluarkan oleh para pakar tentulah memiliki maksud yang sama secara garis besarnya.

Konsep atau definisi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Zeithaml: *Service quality is the extent of discrepancy between customers expectations or desires and their perception*. (Zeithaml, 1990:17). Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kesenjangan/ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Dengan kata lain kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dalam besarnya ukuran kesenjangan/ ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Kualitas tidak hanya berorientasi pada layanan produk dan jasa. Pemberi pelayanan dalam arti aparatur sangat menentukan kualitas yang dihasilkan. Kualitas pelayanan aparatur memiliki kaitan dengan kepuasan masyarakat.

Lain halnya dengan yang dikemukakan oleh Ibrahim tentang definisi kualitas, dimana "kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan keperluan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit." (Ibrahim, 1997:1). Berdasarkan konsep tersebut dimana kualitas merupakan menjadi tolak ukur dasar saat akan memulai bisnis baik berupa barang atau jasa sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi.

Menurut Triguno dalam buku yang berjudul *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, kualitas merupakan:

> 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 jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat. (Triguno, 1997:76).

Hal tersebut mengatakan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang harus dicapai oleh seseoarang atau lembaga organisasi, yang mencangkup segala aspek, serta memberikan dampak yang memuaskan kepada konsumen, serta dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Berbeda dengan Lukman yang mengartikan "kualitas adalah sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan." (Lukman, 2000:11). Berdasarkan definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas merupakan suatu patokan dasar yang harus dicapai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, memberikan pelayanan yang harus dilakukan dengan benar dan sesuai dengan keinginan masyarakat dan harus dilakukan demi kepuasan pelanggan, serta proses pemenuhan dilaksanakan dengan benar dan memuaskan masyarakat.

Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas diberikan oleh Tjiptono, setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas beberapa pakar, kemudian Tjiptono menarik 7 (tujuh) definisi yang sering dikemukakan terhadap

konsep kualitas, definisi-definisi kualitas menurut Tjiptono tersebut, adalah sebagai berikut:

> 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).

Definisi kualitas tersebut diartikan bahwa, kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi.

Pengertian kualitas dapat diartikan kedalam tujuh poin yang meliputi kesesuaian dan kecocokan yang diharapkan oleh masyarakat serta selalu melakukan perbaikan apabila mastarakat merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan dengan cara malakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat dari awal dan melakukan sesuatu dengan benar. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang sudah diberikan oleh aparatur pemerintah. Berdasarkan berbagai penjelasan tersebut, maka kualitas dapat dimaknai sebagai kinerja professional, yang orientasinya terhadap pemenuhan dan kebutuhan masyarakat akan hak dasarnya berupa pelayanan.

Berdasarkan definisi-definisi kualitas di atas, dapat dilihat bahwa kualitas merupakan suatu strategi untuk memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat yang berhubungan atau menghasilkan suatu barang dan jasa.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai cara pandang dan berpikir yang sama dan harapan yang sama. Maksudnya, setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Menurut Inu kencana Syafi`i dkk, mendefinisikan publik sebagai sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Syafi`i, 1999:23)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan Nasution (2004:47).

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen (Kartika, 2014:6). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Berikut beberapa pengertian pelayanan publik :

a. Kep/25M.PAN/2/2004 mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan publik sehingga upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Pelayanan publik menurut Sinambela dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tatacara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2007:5)
c. Dwiyanto mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2005:141), bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat.
d. Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2006:26)
e. Junianto Ridwan dan Achmad Sodik Sudarajat mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah penyelenggara Negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat" (Ridwan, 2009:19)
f. Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat" (Wasistiono, 2001:53)
g. Endang Wiryatmi mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah sesuatu yang disediakan baik oleh organisasi pemerintah atau swasta, karena masyarakat pada umumnya tidak dapat memenuhi sendiri kebutuhan tersebut kecuali melalui kolektif (Wiryatmi, 1996:7)

Pelayanan terdiri dari serangkaian kegiatan. Karena itu pelayanan merupakan proses, maka pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan atau hasilnya. Gagasan inilah yang menjadi awal dari kualitas pelayanan publik.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa kualitas pelayanan yaitu segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan.

Sedangkan kualitas pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Baik oleh pemerintah pusat, daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa. Baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan(Dalam Ratminko, 2006 : 4-5).

Pelayanan umum (publik) merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang berdasarkan prosedur tertentu, maksudnya pelayanan umum yang diberikan dan dilakukan dengan adanya tahapan-tahapan (Zainuri, 2009 :2). Pelayanan publik merupakan upaya atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memenuhi kebutuhan pihak lain yang memerlukan pelayanan tersebut. Pelayanan yang diberikan kepada masyakat tentunya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam pelaksanaannya, tentu ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik. Zeithaml (1990:26), mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik sebagai berikut:

a. *Tangible*/Bukti langsung. Merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yg diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan citra penyedia jasa, terutama bagi konseumen baru. Apabila pemerintah tidak menjaga fasilitas fisiknya, maka hal tersebut dapat menjadi citra buruk bagi pemerintahan setempat.
b. *Reliability*/Keandalan. Merupakan kemampuan pemerintah untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

c. *Responsiveness*/Ketanggapan. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Termasuk apabila terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam pelayanan, maka sebaiknya pihak yang memberikan pelayanan langsung melakukan perbaikan untuk meminimalisir kerugian publik.

d. *Assurance*/Jamiman. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi publik terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan. Dimensi ini memiliki dua komponen, yaitu kompetensi pegawai (keterampilan dan pengetahuan pegawai), serta kredibilitas pemerintah (misalnya reputasi dan prestasi pemerintah).

e. *Empathy*/Empati. Merupakan kemampuan pemerintah untuk memberikan perhatian kepada publik, termasuk kepekaan akan kebutuhan publik. Komponen dari dimensi ini yaitu kemudahan untuk mendapatkan pelayanan serta terjalinnya komunikasi dua arah, antar publik dan pihak pemerintah.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik diatas lah yang akan mejadi teori dasar dalam melaksanakan penelitian ini.

Sedangkan faktor yang menghambat terciptanya pelayanan publik yang baik, yaitu:

a. Terbatasnya sarana dan prasarana (Fahd, 2011:1). Salah satunya adalah penggunaan media sosial, alat elektronik seperti komputer, dan jaringan telekomunikasi(jaringan telepon, jaringan internet, dan lain-lain). Apabila sarana dan prasarana tersedia lengkap dan memungkinkan untuk digunakan, maka seharusnya pelayanan publik pun dapat terlaksana dengan baik. Tetapi pada kenyataannya, seringkali sarana dan prasarana menjadi faktor penghambat terlaksananya pelayanan publik yang berkualitas.

b. Kualifikasi petugas pelayanan. Kemampuan, keterampilan serta sikap petugas juga seringkali menjadi penghambat dalam terlaksananya pelayanan publik yang berkualitas. Sarana dan prasarana yang memadai tidak akan terpakai secara optimal, apabila petugas pelayanan tidak dapat memanfaatkan sarana dan prasarana tersebut. (Syamsuri, 2011:2).
c. Kurang lengkapnya data yang diajukan oleh masyarakat (Fahd, 2011:2). Hal ini juga dapat menghambat pelayanan publik, sehingga waktu pelayanan akan memakan waktu lebih lama.
d. Persepsi yang sudah terlanjur melekat pada cara pandang masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik. Selama ini, masyarakat memiliki persepsi yang tidak terlalu baik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Persepsi itu didapat dari pengalaman pribadi, maupun berita dari mulut ke mulut. (Muslim, 2005:71)

Untuk menanggulangi faktor penghambat tersebut, maka (Moenir, 2006) berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

a. Memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting

b. Memberikan pelayanan secara wajar

c. Memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih

d. Bersikap jujur dan terus terang

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas.

Berbagai perubahan dalam bidang pelayanan publik telah berlangsung di era reformasi, meskipun belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Hak-hak masyarakat dalam pelayanan perlu diekspos untuk diketahui oleh masyarakat, demikian pula kewajiban aparatur dalam memberikan pelayanan agar masyarakat dapat meningkatkan kontrol terhadap haknya dan kinerja pemerintah terhadap pelayanan.

2.2 Trayek Transportasi Darat

Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Kemenhub RI Tahun 2005, pengertian transportasi darat adalah suatu tataran kesatuan sistem penyelenggaraan transportasi yang berada di daratan dan perairan daratan yang saling terhubung dan terintegrasi dalam serangkaian simpul dan atau ruang kegiatan (terminal, stasiun, Pelabuhan) yang dihubungkan dengan ruang lalu lintas (jaringan jalan, jalan rel, dan jembatan bergerak)

Transportasi darat adalah pengangkutan penumpang dan barang dengan menggunakan kendaraan yaitu sarana transportasi selain makhluk hidup berupa mobil, motor dan kereta. Transportasi darat meliputi transportasi jalan, jalan rel, angkutan sungai, danau dan penyeberangan. Sedangkan Prasarana transportasi darat berupa jalan, jembatan, rel, terminal, dan stasiun.

Jaringan transportasi jalan adalah serangkaian simpul dan atau ruang kegiatan yang dihubungkan oleh ruang lalu lintas sehingga membentuk satu kesatuan sistem jaringan untuk keperluan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan.

Jalan merupakan jalur yang direncanakan atau digunakan untuk lalu lintas kendaraan dan orang untuk saluran air minum saluran air limbah jaringan listrik telepon gas dan lain-lain ditempatkan diantara garis sepadan dengan saluran air hujan. Konstruksi jalan mempunyai peranan yang cukup besar dalam tatanan perkembangan suatu wilayah. Selanjutnya jaringan jalan merupakan rangkaian ruas-ruas jalan yang dihubungkan dengan simpul-simpul. Simpul-simpul merepresentasikan pertemuan antar ruas-ruas jalan yang ada. Jaringan jalan juga

mempunyai peranan penting dalam pengembangan wilayah dan melayani aktifitas kawasan. Pada dasarnya, jaringan jalan secara fungsional diselenggarakan untuk memenuhi 2 fungsi utama berikut ini :

a. Fungsi akses: jaringan jalan disediakan untuk menyediakan akses bagi ruang kegiatan secara merata di semua wilayah, sehingga mampu mendorong berkembangnya kegiatan ekonomi wilayah.
b. Fungsi mobilitas: jaringan jalan disediakan dalam kapasitas dan kinerja yang memadai untuk mengakomodasi/meneruskan pergerakan orang/barang antar wilayah secara efisien. Sedemikian sehingga memberikan nilai tambah yang optimal bagi perekonomian wilayah.

Kota Bandung merupakan salah satu kota yang terletak di Provinsi Jawa Barat. Kegiatan masyarakat Kota Bandung yang beragam menjadikan munculnya kebutuhan akan transportasi yang cukup tinggi. Maka tidak heran banyak jenis transportasi darat yang dapat ditemui di kota Bandung.

Berikut beberapa jenis transportasi darat yang ada di kota Bandung :

a. Sepeda motor
b. Mobil
c. Trans Metro Bandung
d. Kereta Api

2.3 Kerangka Pemikiran

Hubungan antara pemerintah dengan masyarakat merupakan hubungan yang saling ketergantungan. Melalui peran pemerintahan, masyarakat diatur dan

dipenuhi kebutuhannya. Di lain pihak masyarakat membutuhkan peran pemerintah sebagai pihak yang mengatur kehidupannya, sehingga terciptalah ketertiban dan ketentraman.

Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah merupakan salah satu bukti bahwa pemerintah telah melaksanakan fungsi utamanya sebagai salah satu upaya untuk mencapai tujuan bersama. Pelayanan publik adalah pemberian layanan dari organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

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. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Pelayanan publik, akan memiliki kualitas yang baik apabila dalam pelaksanaannya, memenuhi semua standar yang telah dibakukan sebelumnya. Selain itu, pelaksanaan pelayanan publik juga harus memenuhi harapan masyarakat, serta menghapus citra yang kurang baik di mata masyarakat. Sebagai penentu umum dari terciptanya pelayanan publik yang berkualitas baik, yaitu sebagai berikut :

Faktor sarana dan prasarana. Mulai dari posisi kantor Dinas Perhubungan, media yang digunakan, serta SDM yang memiliki kualifikasi untuk mengemban tugas dan tanggung jawab tertentu. Apabila sarana dan prasarana tersedia lengkap dan memungkinkan untuk digunakan, maka seharusnya pelayanan publik pun dapat

terlaksana dengan baik. Tetapi pada kenyataannya, seringkali sarana dan prasarana menjadi faktor penghambat terlaksananya pelayanan publik yang berkualitas. Hal yang sama berlaku pula dalam kualifikasi petugas pelayanan (SDM). Kemampuan, keterampilan serta sikap petugas juga seringkali menjadi penghambat dalam terlaksananya pelayanan publik yang berkualitas. Sarana dan prasarana yang memadai tidak akan terpakai secara optimal, apabila petugas pelayanan tidak dapat memanfaatkan sarana dan prasarana tersebut.

Persepsi atau citra yang ada dalam pandangan masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas perhubungan. Persepsi didapat dari pengalaman pribadi, maupun berita dari mulut ke mulut. Persepsi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Karena secara tidak disadari, persepsi yang kurang baik akan menyebarkan citra negatif mengenai suatu lembaga.

Kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan kota Bandung terkait ijin trayek transportasi darat dapat dilihat dari beberapa definisi sebagai berikut:

a. Bukti fisik. Berupa sarana dan prasarana dalam perijinan trayek transportasi darat yang dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat. Misalnya fasilitas fisik atau tenaga ahli yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung terkait perijinan trayek transportasi darat. Fasilitas fisik, peralatan dan personil.
b. Kehandalan. kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Kehandalan ini meliputi pelayanan yang terpercaya dan pelayanan yang akurat dan terpercaya.
c. Ketanggapan. Yaitu kesiapan memberikan respon yang cepat dari aparatur terhadap mutu pelayanan yang diberikan pada masyarakat dalam kegiatannya

melaksanakan pelayanan. Ketanggapan ini meliputi pelayanan yang cepat, memberikan pelayanan yang tepat, ketersediaan membantu masyarakat.

d. Jaminan. Adalah terpenuhinnya kebutuhan personil, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dan benar yang diberikan kepada masyarakat. Jaminan meliputi pengetahuan aparatur, kemampuan aparatur, kesopanan aparatur dan kredibilitas aparatur untuk memberikan pelayanan sehingga menciptakan kepercayaan pada masyarakat.

e. Empati. Empati memiliki makna memberi perhatian yang tulus kepada masyarakat, sehingga tercipta kenyamanan pada masyarakat. Empati dapat dilihat dari kemudahan berkomunikasi yang diciptakan oleh personil Dinas Perhubungan Kota Bandung terkait perijinan trayek transportasi darat, kemudahan dalam mengakses komunikasi yang baik, pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pemikiran diatas maka dapat dilihat model kerangka pemikiran dibawah ini :

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran

