BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kualitas

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.

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan semua orang demi kebutuhan pelanggan. Tanggung jawab untuk kualitas produksi dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang, misalnya staf pada sebuah perusahaan. Menurut Tjiptono dalam bukunya *Manajemen Jasa*:

> "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 pendapat tersebut, 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 cacatnya suatu barang maupun jasa.

Davis L. Goetsch dalam bukunya yang berjudul *Quality Management: Introduction To TQM For Production, Processing and Services* berpendapat bahwa:

> "*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 penghasil jasa tersebut.

Lois Therrien mengungkapkan definisi kualitas yang dikutip oleh Kotler yaitu:

> "*Quality has to do something for the customer.... Our definition of a defect is if customer doesn't like it, it's a defect.* (Kualitas harus melakukan sesuatu untuk konsumen ..... Definisi kita mengenai kerusakan adalah jika konsumen tidak menyukai pelayanan berarti pelayanan adalah suatu kerusakan)".
> (Kotler, 2000:11)

Seseorang akan mengatakan berkualitas apabila suatu pelayanan memenuhi kriteria – kriteria tertentu sesuai kedudukan, tugas dan fungsinya. Kualitas meliputi beberapa usaha memenuhi atau bahkan memuaskan kebutuhan pelanggan. Pendapat senada mengenai kualitas diutarakan oleh Triguno, bahwa:

> "Kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seorang, kelompok, lembaga, atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, kualitas proses dan hasil kerja atau produksi yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti yang memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimalisasi pemenuhan tuntutan pelanggan atau masyarakat"
> (Triguno, 1997:60)

Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat dalam hal pemenuhan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar yang harus dicapai oleh suatu perusahaan atau instansi pemerintah.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. *E-ticketing* tentunya 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 yang dikutip dari Zeithaml dan Bitner dari bukunya yaitu *Service Marketing* mengemukakan bahwa:

> "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

pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Hak Sever dalam bukunya yang berjudul *Service Management and Operations* 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 pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas dalam pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kotler menyebutkan kualitas sebagai berikut:

> "*Service are any activity or benefit that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership or anything.* (Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat apapun yang dapat ditawarkan oleh satu kelompok pada kelompok yang lain yang pada dasarnya tidak nyata dan tidak menampakkan hasil dalam kepemilikan apapun)".
> (Kotler, 2000:7)

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan

merupakan proses. Pelayanan sebagai proses berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

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 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.

Pelayanan umum dalam kehidupan pemerintah banyak sekali jenisnya. Fitzsimmons menjabarkan pelayanan dapat dibedakan, antara lain:

> ”Elemen struktural dan elemen manajerialnya. Dalam konsep elemen struktural meliputi aplikasi rancangan fasilitasnya, lokasi pelayanannya, dan kapasitas perencanaannya. Elemen manajerialnya meliputi penemuan model pelayanan yang tepat, kualitas, kapasitas pengelolaannya, mengerti tuntutan dan tantangannya, serta kelengkapan informasinya”.
> (Ibrahim, 2008:4)

Perbedaan jenis pelayanan umum dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat yang meliputi kebutuhan makanan, pakaian, perumahan, kesehatan, keamanan, transportasi, pendidikan, dan sebagainya. Dilihat dari kegiatan pemerintah yang harus memberikan pelayanan dapat dibedakan berdasarkan kekhususan yang mengaitkan perbedaan jenis pelayanan yang diberikan.

2.2.2 Bentuk – Bentuk Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

1. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu :
   a) Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap
      Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
   b) Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu
      Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
4. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan public secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.
   (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003:6-7).

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun tidak terlepas dari tiga macam bentuk pelayanan menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan
   Pelayanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas – petugas di bidang hubungan masyarakat (Humas), bidang informasi dan bidang – bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar pelayanan dapat berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan, ada syarat – syarat yang harus dipenuhi, antara lain :
   a) Memahami benar masalah – masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
   b) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
   c) Bertingkah laku sopan dan ramah.
2. Pelayanan melalui tulisan
   Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi perannya. Apalagi kalau dilihat bahwa sistem layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
3. Pelayanan berbentuk perbuatan
   Pada umumnya pelayanan berbentuk perbuatan 70% sampai 80% dilakukan oleh petugas – petugas tingkat menengah dan bawah, karena hal ini adalah faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut yang sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan yang dilakukannya.
   (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003:8)

Jenis layanan ini dalam kenyataan sehari – hari memang tidak terhindar dari layanan lisan. Hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulisan, karena faktor jarak). Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Manusia sebagai makhluk sosial yang tidak terlepas dari hasil hubungan ketergantungan pendapat tentang pengertian pelayanan itu sendiri.

2.2.3 Pengertian Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan publiknya, karena pelayanan merupakan penyediaan kepuasan untuk masyarakat atau publik.

Menurut Sinambela istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara (Sinambela, 2006:5). Istilah publik menurut Inu Kencana dalam Sinambela, mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Inu dalam Sinambela, 2006:5). Publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan–peraturan.

Hessel Nogi S. Tangkilisan berpendapat bahwa istilah publik diaplikasikan sebagai berikut:

1. Arti kata publik sebagai umum, misalnya *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public switched network* (jaringan telepon umum), *public utility* (perusahaan umum).
2. Arti kata publik sebagai masyarakat, misalnya *public relation* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public opinion* (pendapat masyarakat), *public interest* (kepentingan masyarakat) dan lain-lain.
3. Arti kata publik sebagai negara, misalnya *public authorities* (otoritas negara), *public building* (gedung negara), *public finance* (keuangan negara), *publik refenue* (penerimaan negara), *public sector* (sektor negara) dan lain-lain.
   (Tangkilisan, 2005:5)

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, istilah publik memiliki pengertian dan dimensi yang sangat beragam. Istilah publik sangat tergantung pada konteks dalam penggunaan istilah tersebut. Dalam hal ini publik diartikan sebagai masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-ticketing* dalam proses pemesanan tiket kereta api melalui *call center*.

Pengertian publik menurut pendapat Oemi Abdurrahman dalam bukunya yang berjudul *Dasar – Dasar Public Relations* adalah mereka – mereka yang memiliki kepentingan bersama, terstrukturisasi, serta memiliki solidaritas antar sesama seperti pendapatnya berikut ini:

> "Sekelompok orang yang menaruh perhatian pada suatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Publik dapat merupakan kelompok kecil, terdiri atas orang – orang dengan jumlah sedikit, juga dapat merupakan sekelompok besar. Biasanya individu – individu yang termasuk ke dalam kelompok itu mempunyai solidaritas terhadap kelompoknya, walaupun tidak terikat oleh struktur yang nyata, tidak berada pada suatu tempat atau ruang atau tidak mempunyai hubungan langsung"
> (Abdurrahman, 1995:28)

Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang – orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama. Sekelompok orang tersebut memiliki tingkat solidaritas yang tinggi. Rachmadi membagi publik menjadi dua jenis yaitu:

1. Publik intern, adalah publik yang menjadi bagian dari unit usaha atau badan atau instansi. Di dalam birokrasi pemerintah, publik ini adalah para aparat pemerintah termasuk juga para pejabat pengambil keputusan.
2. Publik ekstern, adalah 'orang luar' atau publik umum (masyarakat), yang mendapatkan pelayanan dari birokrasi pemerintah. Dalam birokrasi pemerintah di bidang pelayanan publik, maka publik atau khalayak eksternal adalah rakyat atau masyarakat secara keseluruhan.
   (Rachmadi, 1994:11-12).

Rasyid berpendapat mengenai pelayanan publik yang berkualitas serta kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparat pemerintah, yaitu:

> "Manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang diberikan organisasi pemerintah yaitu secara langsung dapat merangsang lahirnya respek dari masyarakat atau sikap profesionalisme para birokrat sebagai abdi negara. Pada tingkat tertent, kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin, dan komprehensif"
> (Rasyid, 1997:3)

Dari pendapat Rasyid tersebut dapat dikatakan bahwa dengan pelayanan yang baik dari pemerintah selain bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap peningkatan citra pemerintah di mata masyarakat.

Pemerintah dituntut untuk mampu mengelola dan memanfaatkan sarana – sarana yang dipilih bagi pengadaan pelayanan umum terpadu secara cepat, tepat, dan lengkap untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik seperti yang dikemukakan oleh Sedarmayanti, sebagai berikut:

> "Apabila pengelolaan atau pemanfaatan sarana dan prasarana dilakukan secara cepat, tepat dan lengkap sesuai yang dibutuhkan atau tuntutan masyarakat pelanggan, maka hal tersebut akan mengahsilkan kualitas pelayanan yang lebih baik"
> (Sedarmayanti, 2000:207)

Pemanfaatan sarana dan prasarana yang baik akan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik pula. Tiptono berpendapat bahwa yang akan timbul sebagai manfaat dari kualitas pelayanan publik yang baik adalah:

1. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Hubungan tersebut merupakan dasar bagi pembelian secara berulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Laba yang diperoleh dapat meningkat.
   (Tjiptono, 2000:60).

Manfaat yang didapat dari pelayanan publik yang baik adalah diuntungkannya kedua belah pihak. Pihak yang melayani ataupun yang dilayani (masyarakat). Citra suatu instansi pemerintah atau suatu perusahaan akan semakin baik reputasinya di mata masyarakat, dan dilain pihak masyarakat akan merasa terayomi, terlindungi serta merasa puas dengan terpenuhinya kebutuhan atau tuntutan mereka.

2.2.4 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Melengkapi uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan publik. Menurut Dwiyanto bahwa pelayanan publik adalah:

> ”Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sebagainya”.
> (Dwiyanto, 2005:141-145)

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik dimaknai sebagai sebuah usaha pemenuhan hak – hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak – hak dasar tersebut. (Kurniawan dan Najih, 2008: 56). Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang – undangan.

Pelayanan umum merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui sistem atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat. Pelayanan umum harus mendahulukan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat, karena pelayanan umum berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan.

Hanif Nurcholis dalam bukunya *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah* mengemukakan pelayanan publik sebagai:

> ”Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat” (Nurcholis, 2005:175-176).

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat banyak. Pelayanan publik diberikan oleh negara melalui organisasi atau perusahaan maupun instansi pemerintah demi menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Menurut John Wilson yang dikutip oleh Hanif Nurcholis mengemukkan bahwa:

> ”Pelayanan Publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan BUMN atau BUMD. Ketiga komponen yang menangani sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial, dan penyiaran”.
> (Nurcholis, 2005:175)

Pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat melibatkan kedua belah pihak untuk saling bekerjasama. Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, yakni dengan memenuhi aturan dengan penuh kesadaran dan menghargai administrator publik yang memberikan pelayanan. Suatu instansi pemerintah merasa dihargai dan akan bekerja dengan penuh tanggungjawab dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Sinambela mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

> “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat”.
> (Sinambela, 2006:5)

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena pemerintah dan negara didirikan oleh masyarakat atau publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik memiliki lima karakteristik yaitu:

1. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna. Semakin tinggi posisi tawar pengguna atau klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. *Type* pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna.
4. *Locus* kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.
   (http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik#Definisi)

Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sangat baik. Adaptabilitas layanan sudah sesuai dengan permintaan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Posisi tawar pengguna, tipe pasar, lokus control dan sifat pelayanan sebagai karakteristik dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

2.2.5 Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.
   (Moenir, 2006:47)

Pelayanan yang baik dan memuaskan yang dilakukan oleh institusi pemerintah ataupun organisasi publik lainnya terhadap masyarakatnya, bahwa pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang dikutif oleh Moenir di atas yaitu dengan cara *pertama*, harus memberikan kemudahan dalam pengurusan berbagai urusan agar pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat. *Kedua*, harus memberikan pelayanan yang wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing.

Pelayanan yang diperoleh secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk institusi pemerintah ataupun organisasi publik atau alasan untuk kesejahteraan. Misalnya apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat maka petugas diberikan sesuatu sebagai imbalannya agar mendapatkan pelayanan yang sewajarnya, hal demikian sebenarnya ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung.

Ketiga, harus memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih dan tidak membeda-bedakan masyarakat dari segi ekonomi maupun dari segi apapun, jadi masyarakat mendapatkan perlakuan yang adil dalam mengurus berbagai urusan tanpa mebedakan status apapun. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang status, artinya kalau memang untuk mendapatkan pelayanan diharuskan antre secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antre sebagaimana yang lain.

Keempat, masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang tanpa membohongi masyarakat yang akan mengurus urusannya. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan. Cara tersebut menjadikan orang lebih mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi. Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan dampak yang positif untuk masyarakat, sesuai dengan pendapat Moenir bahwa dampak positif tersebut adalah:

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai.
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan.
3. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai.
4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat.
5. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila
   (Moenir, 2006:47)

Dampak positif untuk masyarakat menurut Moenir di atas terdapat lima indikator, *pertama* masyarakat menghargai korps pegawai sehingga pegawai tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. *Kedua* masyarakat akan patuh

terhadap aturan yang telah dibuat sehingga tercipta suasana yang tertib, aman, dan nyaman.

Ketiga, masyarakat akan bangga terhadap pegawai sehingga masyarakat mengagumi pegawai tersebut dan ditunjukan dengan saling menghormati dan menghargai antara masyarakat dengan pegawai atau pegawai dengan pegawai. *Keempat* adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, *kelima* adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat. Kelima dampak positif dapat terlaksana dengan baik maka akan mewujudkan kepuasan terhadap masyarakat.

Menjelaskan uraian di atas bahwa pelayanan yang baik juga dapat memberikan kepuasan masyarakat, maka menurut Moenir dampak kepuasan masyarakat dapat terlihat pada:

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarang.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.
3. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan masyarakat.
4. Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya.
5. Adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, usaha dan inisiatif masyarakat mengalami peningkatan, yang berdampak meningkatnya pula usaha pengembangan ideologi, politik, sosial dan budaya (ipoleksosbud) masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan pancasila
   (Moenir, 2006:45).

Masyarakat akan sangat menghargai kepada pegawai karena pelayanan yang mereka dapatkan sangat memuaskan dengan begitu masyarakat dapat mematuhi peraturan yang ada dengan penuh kesadaran dan pada akhirnya adanya kelancaran dalam pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat.

2.2.6 Asas- Asas Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah setidaknya mengandung asas – asas antara lain:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing – masing pihak, sehingga tidak ada keragu – raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang – undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya. (Tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang – undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan-proses-hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakatlah yang menjadi obyek pelayanan tersebut).
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan "terpaksa harus mahal", maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban "memberi peluang" kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (konsep *reinventing government* dan *banishing bureaucracy*).
   (Ibrahim, 2008:19-20)

Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas – asas seperti hak dan kewajiban. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang – undangan yang berlaku, mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hokum dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah maupun pemerintahan "terpaksa harus mahal", maka Instansi atau Lembaga Pemerintah maupun pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban "memberi peluang" kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

2.3.1 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. Pengertian berbeda mengenai kualitas pelayanan diungkapkan oleh Supranto, yaitu:

> "Kualitas pelayanan merupakan sifat dari penampilan produk atau kinerja yang merupakan bagian utama dari strategi organisasi (perusahaan) dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar (pemerintah) ataupun sebagai strategi untuk terus berkembang".
> (Supranto, 2001:228)

Kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan atau perlakuan terhadap orang lain yang pelayanannya sesuai dengan standar nilai yang baku. Suatu instansi pemerintah sebagai 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. M. Ryaas Rasyid mengemukakan dalam bukunya yang berjudul *Makna Pemerintahan* memberikan pendapat sebagai berikut:

> "Pemerintah mempunyai tiga fungsi yang hakiki, yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowernment*), dan pembangunan (*development*). Dalam fungsi pelayanan terkandung tujuan untuk mewujudkan keadilan dalam masyarakat. Dalam fungsi pemberdayaan terkandung tujuan untuk mewujudkan masyarakat mandiri, dan dalam fungsi pembangunan terkandung tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat".
> (Rasyid, 2002:134)

Pendapat tersebut menunjukkan bahwa ketiga fungsi pokok pemerintah yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowernment*), dan pembangunan (*development*). Aparat pemerintah tidak diperuntukan hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat sebagai untuk mengembangkan kemampuan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Komitmen pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu institusi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikannya. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

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

Transparansi merupakan 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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Juknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa :

> "Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi".
> (KEPMENPAN Nomor 26 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 2004:4)

Berdasarkan pendapat diatas, transparansi ialah suatu kegiatan yang terbuka bagi masyarakat. Kegiatan yang dimulai dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya. Masyarakat dapat mengakses kegiatan tersebut serta semua pihak yang membutuhkan informasi.

Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal *e-ticketing* dapat diakses oleh masyarakat. Transparansi dalam pelayanan publik menjadi faktor untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transparansi terdiri dari tiga indikator keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami serta kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Akuntabilitas merupakan 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.

Kondisional dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada pada saat itu. Kemampuan aparatur pemerintah dalam menghadapi kendala – kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisiensi dan efektivitas.

Partisipasi merupakan suatu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipasi dapat dilihat dari peran masyarakat, metode atau instrumen yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, pencocokan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, pemilihan instrumen partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.

Kesamaan hak dalam pelayanan yaitu suatu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain – lain. Pelayanan yang diberikan suatu instansi

pemerintah maupun suatu organisasi kepada masyarakat tidak membeda–bedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Kualitas pelayanan publik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat. Masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang prima juga pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat.

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, pelayanan yang sesuai dengan kemampuan yang memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyararakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status atau jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang di rasakan oleh penerima pelayanan.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai

aspek kelembagaan. Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Hal ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi *preferensi* nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat.

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

Adanya akuntabilitas dan transparansi akan menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan peraturan–peraturan yang berlaku. Kemampuan pemerintah dengan memperhatikan kondisi dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Partisipatif dalam pelayanan publik akan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kontribusi terhadap peningkatan kompetensi para pembuat keputusan melalui pengembangan pembuatan kebijakan yang berkualitas. Partisipasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan akuntabilitas publik serta mamberikan citra positif sebagai suatu masyarakat yang demokratis.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, dalam buku Fandy Tjiptono yang berjudul *Service,*

Quality and Satisfaction edisi kedua, berhasil mengidentifikasikan sepuluh dimensi pokok kualitas jasa diataranya:

1. Reabilitas, meliputi dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja (*performance*), dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti suatu perusahaan atau perseroan terbatas mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyempaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
2. Responssivitas atau daya tanggap yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.
3. Kompetensi yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan keryawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.
4. Akses meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax) dan jam operasi nyaman.
5. Kesopanan (*courtesy*) meliputi sikap santun, respek, atensi dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, *bell person,* dan lainnya).
6. Komunikasi artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa atau layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade off* antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.
7. Kredibilitas yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan.
8. Keamanan (*security*) yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keraguraguan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik, keamanan financial, privasi, dan kerahasiaan.
9. Kemampuan memahami pelanggan yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.

10. Bukti fisik (*tangibles*) meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan – bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lainnya).
    (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono, 2005:132).

Dalam riset selanjutnya, sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam buku Fandy Tjiptono yang berjudul *Service, Quality and Satisfaction* edisi kedua, menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi diatas. Mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*emphaty*), yaitu:

1. *Tangibles (*Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang digunakan, penampilan karyawan, sarana komunikasi, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan.
2. *Emphaty* (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi yang tulus dan berupaya memahami keinginan konsumen.
3. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan sebagainya.
4. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kesigapan karyawan, kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, penanganan keluhan konsumen dan sebagainya.
5. *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, keramahan para karyawan perusahaan.
   (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono, 2005:132)

Tingginya kualitas para pesaing yang terlibat akan meningkatkan intensitas dan tingkat persaingan. Setiap perusahaan atau instansi pemerintah dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai pelanggan jasa serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh para pesaingnya.

2.3.3 Persepektif Terhadap Kualitas Pelayanan

Persepektif terhadap kualitas dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartikan beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Garvin mengemukakan pendapat yang diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono mengemukakan 5 macam persepektif kualitas yang sedang berkembang yaitu:

1. *Transcendental Approach*
   Dalam pendekatan ini, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari, dan seni rupa. Meskipun demikian suatu perusahaan dapat mempromosikan produknya melalui pernyataan-pernyataan maupun pesan-pesan komunikasi seperti tempat berbelanja yang menyenangkan (supermarket), elegan (mobil), kecantikan wajah (kosmetik), kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), dan lain-lain. Dengan demikian fungsi perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.
2. *Product-based Approach*
   Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.
3. *User-Product Approach*
   Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*)

merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

4. *Manufacturing-Based Approach*
   Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operations-driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktifitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.
5. *Value Based Approach*
   Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *"affordable excellence"*. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang arau jasa yanmg paling tepat dibeli (*best-buy*).
   (Tjiptono, 2004:51)

Pemahaman akan adanya perbedaan pandangan terhadap kualitas sebagaimana diuraikan di atas dapat bermanfaat dalam mengatasi konflik-konflik yang kadangkala timbul di antara para pimpinan dalam departemen fungsional yang berbeda. Cara yang terbaik bagi setiap perusahaan atau instansi pemerintah adalah menggunakan perpaduan antara beberpa perspektif kualitas dn secara aktif menyesuaikan setiap saat dengan kondisi yang dihadapi.

2.3 Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Badan Usaha Milik Negara atau BUMN merupakan suatu unit usaha yang sebagian besar atau seluruh modal berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan serta membuat suatu produk atau jasa yang sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. BUMN juga sebagai salah satu sumber penerimaan keuangan negara yang nilainya cukup besar. Undang - Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara, disebutkan bahwa BUMN adalah:

1. Badan Usaha Milik Negara, yang selanjutnya disebut BUMN, adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.
2. Perusahaan Perseroan, yang selanjutnya disebut Persero, adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51 % (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia yang tujuan utamanya mengejar keuntungan.
3. Perusahaan Perseroan Terbuka, yang selanjutnya disebut Persero Terbuka, adalah Persero yang modal dan jumlah pemegang sahamnya memenuhi kriteria tertentu atau Persero yang melakukan penawaran umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang pasar modal.
4. Perusahaan Umum, yang selanjutnya disebut Perum, adalah BUMN yang seluruh modalnya dimiliki negara dan tidak terbagi atas saham, yang bertujuan untuk kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan sekaligus mengejar keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.
   (Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara: 1)

Badan usaha milik negara merupakan suatu badan usaha yang sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.

2.5 *Electronic Ticketing (E-Ticketing)*

2.5.1 Pengertian *Electronic Ticketing (E-Ticketing)*

E-ticketing memberikan solusi terhadap masalah. Masalah yang menyebabkan kepadatan penumpang yang tinggi di stasiun – stasiun untuk mengantri pemesanan tiket kereta api. Pemerintah berusaha secara terus menerus mencari cara untuk melayani lebih baik dan memberikan penghematan kepada pelanggannya maka pemerintah menerapkan *e-ticketing*.

E-ticketing adalah salah satu bentuk pelayanan jasa dalam melayani calon penumpang untuk menggunakan angkutan yang dipilihnya dalam bepergian dengan cara cepat dan akurat (http://silvidwimanitik.blogdetik.com/e-ticketing/). *E-ticketing* merupakan suatu cara dalam ha pemesanan tiket bagi calon penumpang yang akan bepergian menggunakan angkutan yang dipilihnya. *E-ticketing* merupakan fasilitas pemesanan tiket *online* yang dirancang untuk membantu kelompok masyarakat yang tidak memiliki akses ke sistem jenis ini.

Proses *e-ticketing* terdapat beberapa langkah yang dapat dilakukan guna mempermudah kita dalam pemesanan tiket secara *online*. Adanya *e-ticketing* kita tidak perlu antri dalam memesan tiket. Langkah-langkah *e-ticketing* sangat praktis dan reservasi adalah yang paling utama. Masyarakat yang sibuk dan akrab dengan *e-lifestyle* dapat menentukan beberapa pilihan yang tersedia untuk memesan tiket. Menelepon *Call Center* yang sudah tersedia adalah salah satu cara yang tepat. Langkah berikutnya adalah pembayaran yang dapat dilakukan melalui ATM maupun internet *banking*.

2.5.2 Pengertian *Call Center*

E-ticketing adalah peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang. *E-ticketing* dapat mengurangi biaya proses tiket dan meningkatkan fleksibilitas penumpang (http://syopian.net/blog/?m=20090824). Mike Yuliana menyebutkan bahwa:

> "*Call Center* adalah layanan yang banyak disediakan oleh perusahaan, institusi atau organisasi tertentu untuk menerima telepon, menjawab berbagai pertanyaan pelanggan serta sebagai sarana yang mampu menjembatani perusahaan, institusi atau organisasi dengan para pelanggannya terhadap berbagai informasi yang tersedia dan dibutuhkan oleh pelanggan sekaligus sebagai upaya perusahaan mendekatkan diri pada pelanggan dengan menyediakan sarana interaksi yang tersedia setiap saat". (http://lecturer.eepisits.edu/~mieke/jaringantelephony/teori/call%20centre.pdf)

Berdasarkan pendapat tersebut, *call center* adalah layanan yang disediakan oleh perusahaan, institusi atau organisasi tertentu sebagai sarana untuk menjembatani dengan pelanggannya untuk memudahkan pemberian informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Menurut Dell (dalam Oktarina, 2006:39) *call center* atau jasa pelayanan adalah suatu kemampuan organisasi atau perusahaan untuk secara konstan dan konsisten memberikan apa yang diinginkan masyarakat. Suatu instansi pemerintah atau suatu perusahaan ingin menunjukkan kemampuannya untuk memberikan pelayanan yang baik dengan cara pemesanan tiket secara *online* melalui *call center.*

Pengertian *call canter* menurut Nugroho Setyabudhi dalam workshop Sukses Mengelola Call Center dan SMS Gateway" di Jakarta pada tanggal 17 sampai 18 Januari Tahun 2007 adalah:

> "Suatu institusi atau bagian dari institusi yang melakukan layanan informasi melalui telepon (*voice* dan SMS) dan atau jaringan elektronik atau teknologi informasi; kerja *Call Center* didukung teknologi informasi". (http://www.deptan.go.id/news/admin/file/Workshop%20Call%20Center.doc).

Suatu institusi dalam hal ini PT. Kereta Api (Persero) melakukan layanan informasi dan pemesanan tiket melalui telepon dan atau jaringan elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Private Automatic Branch Exchange (PABX) merupakan istilah lama dari *Private Branch Exchange* (PBX). Peralatan ini berfungsi untuk memaksimalkan fungsi telepon di perusahaan. PBX ini akan memudahkan berbagai bagian - bagian pada suatu kantor dari panggilan telepon yang masuk. Bagian pada kantor tersebut masing-masing diberikan nomor *extention*. Wikipedia menyebutkan bahwa *Private Automatic Branch Exchange* (PABX) adalah:

> "PABX adalah suatu perangkat yang berfungsi sebagai sentral telepon, dalam suatu lokasi tertentu, misalnya : kantor, gedung, perubahan, dll. Dalam skala kapasitas yang lebih besar, PABX dapat berupa Sentral Telepon Otomatis PSTN yang digunakan oleh operator telepon besar untuk layanan kerumah, kantor dan lain-lain, misalnya PT. TELKOM, PT. INDOSAT, dan lain - lain."
> (http://id.wikipedia.org/wiki/PABX)

Berdasarkan dari pengertian diatas adalah PABX adalah suatu alat dalam skala kapasitas otomatis dapat berupa sentral telepon otomatis yang digunakan oleh operator telepon besar.

2.5.3 Tujuan dan Fungsi *E-Ticketing*

E-ticketing sebagai bentuk wujud dari kesungguhan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam layanan *e-ticketing* yaitu masyarakat sebagai pengguna jasa dapat mengurangi beban biaya dan waktu yang diperlukan, dan yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa dalam mencari informasi, mempercepat pencarian informasi, dan dapat melayani kebutuhan informasi masyarakat dalam jangkauan yang luas.

Fungsi *e-ticketing* sebagai sarana atau alat bantu dalam pemesanan tiket kereta api secara *online*. pemerintah melalui *e-ticketing* mengkomunikasikan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa selain pemesanan tiket melalui *call center* terdapat pula jadwal keberangkatan kereta api dan sebagainya. *e-ticketing* dapat berfungsi sebagai sistem komunikasi sehingga lebih efisien dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

2.5.4 Kelebihan dan Kekurangan *E-Ticketing*

Penggunaan *e-ticketing* dapat memberikan beberapa keuntungan, yaitu calon penumpang tidak perlu bertemu secara fisik dengan aparatur pemerintah karena *e-ticketing* didapat melalui *call center* dan pembayaran dapat dilakukan dengan transfer via ATM atau internet atau sms *banking*. Penggunaan *e-ticketing* dapat mengurangi *free rider* (penumpang yang tidak membeli tiket), kolusi Informasi mengenai tiket sering terjadi antara aparatur pemerintah dengan masyarakat dan juga percaloan yang selama ini menjadi permasalahan. *E-ticketing* mempunyai kemampuan untuk menyediakan bantuan pengguna seperti pemberian

informasi mengenai jadwal keberangkatan kereta api, tarif tiket kereta api yang tersedia dan sebagainya.

Ada kekhawatiran mengenai jaminan keamanan atas kode-kode kartu kredit, Atm, dan lain-lain. Pengguna *e-ticketing* tidak dapat memilih *seat* atau tempat duduk dalam pelayanan *e-ticketing.* Tidak semua orang mengetahui tentang bagaimana caranya memesan tiket secara *online*. Tidak semua orang mengetahui dan paham betul tentang *e-ticketing.* Adanya kekhawatiran mengenai jaminan keamanan atas kode-kode kartu kredit, atm setelah pembayaran transaksi, kode *booking* ganda dan hilangnya resi atau bukti pembayaran.