BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Kualitas

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan "sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan" (Tjiptono, 2004:51). Kemudian Triguno juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, "Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa" (Triguno, 1997:76). Pengertian kualitas tersebut menunjukan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan.

Berbeda dengan Lukman yang mengartikan kualitas adalah "sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan" (Lukman, 2000:11). Kemudian Ibrahim melihat bahwa kualitas itu "sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit" (Ibrahim, 1997:1).

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:

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan atau cacat.
5. Pemenuhuan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

(Tjiptono,1997:2).

Berdasarkan pendapat diatas, 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.

2.1.2 Pelayanan dan Pelayanan Publik

2.1.2.1 Pengertian 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. Harbani Pasolong dalam bukunya *Kepemimpinan Birokrasi* menjelaskan pelayanan adalah aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, (Pasolong, 2008:198). 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-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.

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).

Berdasarkan ketiga pendapat yang telah dikemukakan diatas, 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.

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.

2.1.2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istillah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti "setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu" (Tjiptono,2004:6). Kemudian Sutopo dan Sugiyanti mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai "membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang" (Sutopo dan Sugiyanti, 1998:25).

Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Sedarmayanti mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah "melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang" (Sedarmayanti, 1999:195). Hal senada juga diungkapkan oleh Saefullah, yang menyatakan bahwa "pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan" (Saefullah, 1999:5).

Kemudian pelayanan publik menurut Pamudji adalah "berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa" (Pamudji, 1994:21). Adapun yang dimaksud pelayanan publik menurut Ndraha, yaitu "Proses produksi barang dan jasa yang ditujukan kepada publik" (Ndraha, 2000:58). Lebih jelas lagi yang dimaksud dengan pelayanan

umum, telah disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah sebagai berikut :

> "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik" (Undang-Undang No.25 Tahun 2009: Ketentuan Umum).

Beberapa pengertian pelayanan umum diatas mengemukakan bahwa pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan berbagai kegiatan yang harus dilakukan oleh pemerintah baik di Pusat, di Daerah, dan BUMN atau BUMD untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi tuntutan dari masyarakat. Kebutuhan tersebut meliputi produk pemerintah yang berupa barang dan jasa yang tergolong sebagai jasa publik dan layanan sipil.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau sehingga pelayanan umum harus mengandung unsur-unsur seperti yang telah disebutkan dalam Pasal 12 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara.
2. Kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan pendukung pelayanan.
3. Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
4. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

(Pasal 12 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Mengenai hak dan kewajiban pemberi maupun penerima pelayanan umum telah dijelaskan dalam pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan umum harus memperhatikan hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan, yaitu sebagai berikut:

1. Hak untuk mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
2. Hak untuk mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
3. Hak untuk mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
4. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan pemenuhan pelayanan.
5. Hak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
6. Hak memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
7. Hak mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman.
8. Hak mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan ombudsman, dan
9. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.
   (Pasal 18 Undang-Undang No.25 Tahun 2009)

Hak dan kewajiban masyarakat dalam menerima pelayanan merupakan hak yang mutlak didapatkan oleh setiap masyarakat. Pasal 18 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa setiap masyarakat berhak mendapatkan perhatian atas pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tanpa terkecuali.

Paradigma Perspektif *New Public Service* dalam pelayanan publik yang dikembangkan oleh Denhardt (2003), sebagai bentuk perkembangan ketiga dari ilmu administrasi, setelah *Old Public Administration* (Wilson, Taylor, Gullick dan Simon) dan New Public Management (Savas, Flynn, Osbone, dan Gaebler). *New*

Public Service memberikan pengertian bahwa Pemerintah bergerak bukan layaknya sebuah bisnis, tetapi sebagai sebuah Demokrasi. Aparatur pelayanan publik bertindak atas dasar prinsip- prinsip dan memperbaharui komitmen dalam mengekspresikan prinsip dan kepentingan publik, proses pemerintahan dan mencurahkannya dalam prinsip kewarganegaraan yang Demokratis. Disini warga negara harus dipandang sebagai pemilik pemerintahan dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi, melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencarinilai bersama dan kepentingan bersama.

2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, yaitu sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk" (Tjiptono, 2004:59).

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas oleh tiptono maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa

pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Lebih jelas lagi Gasperz yang dikutip Lukman, mengungkapkan sejumlah pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

> "Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada pengertian pokok:
> 1. kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasaan atas penggunaan produk itu.
> 2. kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan"
>
> (Lukman,2000:7).

Pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan diatas menunjukan bahwa. Kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut.

Pendapat diatas ditegaskan oleh Boediono, bahwa pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselengarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
   (Boediono, 1999:63).

Hakekat pelayanan umum berkualitas yang diartikan oleh budiono adalah berdasarkan pada hakekat yang memprioritaskan peningkatan mutu pelayanan dan

kemampuan dari penyedia pelayanan kepada penerima layanan agar pelayanan yang diberikan lebih berdaya dan berhasil guna.

Kemudian Sedarmayanti, menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi, sebagai berikut:

1. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
3. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebik baik dari sebelumnya.
4. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.
   (Sedarmayanti, 1999:207-208).

Pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan, keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan umum harus diukur dan dinilai oleh masyarakat pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lukman dan Sugiyanto, yang menyatakan bahwa:

> "Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan." (Lukman, 2001:12).

Jadi prsoses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan

atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

Hal senada pun diungkapkan oleh Tjiptono, yang menyebutkan bahwa:

> "Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan umum. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan" (Tjiptono, 2004:61).

Pendapat diatas menandakan bahwa kualitas pelayanan adalah semua unsur ,tindakan dan informasi yang mencerminkan harapan masyarakat untuk menciptakan hasil kebijakan yang berpotensial. Hasil kebijakan yang berpotensial disini dapat diartikan sebagai kebijakan yang tidak memberatkan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan juga dapat diwujudkan apabila masyarakat diberikan perlakuan dan perhatian khusus. Yang dimaksud dengan perhatian khusus disini yaitu fokus terhadap segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2.1.2.4 Jenis dan ciri-ciri Pelayanan

Bicara tentang pelayanan tidak lepas dari peran manusia itu sendiri, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan

kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah, membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

1. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan dan perbankan;
2. *Trade service*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
3. *Infrastructur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
4. *Social and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
5. *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

(Saefullah, 1999:7-8).

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bila masyarakat merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan maka mereka akan berperilaku baik terhadap aparatur. Mereka tidak akan memberikan cemoohan kepada aparatur dikarenakan aparatur telah bekerja secara maksimal dan memperlihatkan kesungguhannya dalam melayani masyarakat.

Kemudian menurut Ndraha, pelayanan publik terdiri dari layanan publik, jasa publik maupun layanan civil. Lebih lanjut ia menjelaskan perbedaan antara layanan publik dengan layanan civil, sebagai berikut:

> "Layanan civil (*civil service*) berbeda dengan layanan publik (*public service*). Layanan civil tidak dijual beli, dimonopoli oleh badan-badan publik (pemerintah, negara), dan tidak boleh diprivatisasikan (diswastakan), sedangkan layanan publik dijual beli, di bawah kontrol legislatif" (Ndraha, 2000:56).

Setelah mempelajari berbagai pembagian jenis-jenis pelayanan umum (*Public service*), Saefullah menyimpulkan bahwa pada dasarnya secara garis besar pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi 2 (dua) kelompok besar, yaitu sebagai berikut:

> "Pertama, pelayanan umum yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorang, tetapi keperluan masyarakat secara umum. Dalam pelayanan ini meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya. Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga pendidikan, memperoleh kartu penduduk, pembelian karcis perjalanan dan sebagainya" (Saefullah, 1999:8).

Dari bebagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

Menurut Nisjar ada beberapa ciri-ciri atau kriteria dari pelayanan umum, sebagaimana yang dikutip oleh Sedarmayanti, yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit.
2. Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam menerima pelayanan tersebut.
3. Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
4. Pelayanan harus senantiasa memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang sudah ditentukan.

5. Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka.
6. Dalam berbagai kegiatan pelayanan, baik teknis maupun admnistrasi pelanggan selalu diperlakukan dengan motto: *costumer is king and costumer is always right*.
   (Sedarmayanti, 1999:195).

Pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya harus terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 telah ditetapkan 8 (delapan) sendi pelayanan yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kedelapan sendi yang dimaksud dijelaskan lebih lanjut oleh Sedarmayanti, sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, berarti bahwa tata cara atau prosedur pelayanan umum dapat diterapkan secara lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Ada informasi pelayanan yang dapat berupa loket informasi, layanan pengaduan disertai petunjuk pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, artinya tertera dengan jelas waktu pelayanan, berapa dan bagaimana syarat pelayanan, dicantumkan jam kerja kantor untuk pelayanan masyarakat, jadwal dan pelaksanaan pelayanan, pengaturan tarif, dan terdapat pengaturan tugas dan penunjukan petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki aparatur.
3. Keamanan, berarti hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administratif (pencatatan dokumentasi, tagihan), dilengkapi dengan sarana dan prasarana pelayanan (peralatan) yang dimanfaatkan secara optimal. Penataan ruang dan lingkungan kantor yang diupayakan rapi, bersih, dan memberikan rasa aman.
4. Keterbukaan, berarti adanya upaya publikasi atau penyebaran informasi yang dilakukan melalui media atau bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.
5. Efisiensi, berarti bahwa persyaratan pelayanan ditujukan langsung dengan pencapaian sasaran.
6. Ekonomis, berarti adanya kewajaran dalam penetapan biaya, harus disesuaikan dengan nilai barang atau jasa pelayanan.

7. Keadilan yang merata, berarti pelayanan harus diupayakan untuk dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata, juga tidak memperbolehkan adanya diskriminasi.
8. Ketepatan waktu, artinya organisasi harus dapat melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku, petugas harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. Dari segi etika, keramahan dan sopan santun juga perlu diperhatikan.
   (Sedarmayanti, 1999:200-201).

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat diartikan dengan pemberian layanan dari Organisasi Pemerintah ataupun berupa jual beli barang atau jasa dengan menggunakan tata cara serta aturan-aturan yang telah ditetapkan sehingga akan terwujudnya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundang-undangan yang dilaksanakan.

2.1.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan maka diperlukan kualitas sebagai bukti bahwa pelayanan tersebut memiliki kualitas dalam memberikan pelayanannya, berdasarkan penjelasan tersebut Ratminto dan Winarsih menjelaskan untuk menciptakan tujuan keseluruhan dari kualitas pelayanan yang diharapkan, yaitu:

a. Kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
b. Tanggung jawab aparatur adalah Tekanan sosial yang mengikat sesuai dengan kewajiban dan tugas yang dibutuhkan status sosial itu sendiri.
c. Perbaikan berkesinambungan adalah tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh. (Ratminto dan Winarsih, 2010:126-129)

Kepuasan masyarakat ataupun pelanggan akan menjadi sebuah ukuran keberhasilan sebuah pelayanan, aparatur adalah orang yang mempertanggung jawabkan segala bentuk kepuasan dalam pelayanan, dengan hal tersebut setiap hal yang berhubungan dengan keberhasilan pelayanan maka adanya perbaikan yang

berkesinambungan dengan adanya tahapan perencanaan hingga perbaikan hasil yang telah dirasakan oleh masyarakat itu sendiri.

Gasperz menyebutkan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan demi pencapaian maksimal, yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan, hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan *eksternal.* Citra pelayanan dan industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dan instansi pemerintahan yang berada di garis depan pelayanan langsung kepada pelanggan *eksternal.*
4. Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan dari pelanggan *eksternal.*
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, *Features* di pelayanan lainnya.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan *fleksibilitas*, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, tempat pelayanan, kemudahan terjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lainnya.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

(Gasperz, 1997 : 235-236)

Kualitas pelayanan merupakan ketepatan waktu dalam pelayanan, dimana hal yang menjadi keterkaitan adalah waktu tunggu dan proses dalam hal ini menjadi sebuah kualitas selain dari waktu adalah akurasi pelayanan serta kesopanan dan keramahan dari pemberi pelayanan tersebut, sebagai bentuk cerminan sebuah kualitas pelayanan.

Unsur-unsur yang dapat digunakan untuk mengukur atau mengevaluasi kepuasan pengguna jasa terhadap produk atau jasa dari instansi pemerintahan atau organisasi yang bergerak dibidang jasa tertentu dapat diketahui dari perilaku pengguna jasa. Menurut Zeithaml wujud dari perilaku pengguna jasa yang puas sebagai berikut :

1. *Loyality* (kesetiaan)
2. *Paymore* (membayar lebih)
3. *External response(*respon luar*)*
4. *Internal response.(*respon dalam*)*

(Zeithaml, 1997 : 37)

Sebuah kepuasan juga di dukung dengan adanya kesetiaan sebagai bentuk rasa terima kasih, hal tersebut merpakan cermin respon dari dalam ataupun luar sebuah lembaga atau instansi yang memberikan pelayanan.

2.1.3 Pengertian Aparatur

Aparatur merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu lembaga pemerintahan disamping faktor lain seperti uang, alat-alat yang berbasis teknologi misalnya komputer dan internet. Oleh karena itu, sumber daya aparatur harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi pemerintahan untuk mewujudkan profesional aparatur dalam melakukan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Soeworno Handayaningrat bahwa:

> "Aparatur adalah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau Negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional. Aspek organisasi itu terutama pengorganisasian atau keaparaturan" (Soewarno,1982:154).

Pendapat tersebut mengemukakan bahwa aparatur merupakan aspek-aspek yang diperlukan oleh pemerintah dalam penyelenggaran pemerintahan atau Negara. Sedangkan Sarwono mengemukakan lebih jauh tentang aparatur pemerintahan bahwa yang dimaksud tentang aparatur pemerintahan ialah orang-orang yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintahan (Soewarno,1982:154).

Menurut Dharma Setyawan Salam dalam buku yang berjudul *Manajemen Pemerintahan Indonesia* menjelaskan bahwa :

> "Aparatur pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku" (Salam,2004: 169).

Bambang Yudoyono dalam bukunya yang berjudul *Otonomi Daerah* berpendapat bahwa, Aparatur Pemerintah Daerah adalah pelaksana kebijakan publik (Yudoyono, 2001:61). Aparatur yang berada di daerah merupakan pelaksana birokrasi. Aparatur merupakan aparatur yang melaksanakan setiap kebijakan yang berlaku.

Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia reformasi Birokrasi dan Manajemen Aparatur Negeri Sipil, birokrat adalah:

1. Birokrat adalah aparatur yang bertindak secara birokratis.
2. Birokrat adalah:

a. Sistem pemerintahan yang dijalankan oleh aparatur pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan.
b. Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban serta menurut tata aturan (adat dan sebagainya) yang banyak likul-ikunya.
c. Birokrasi sering melupakan tujuan pemerintahan yang sejati, karena terlalu mementingkan cara dan bentuk. Ia menghalangi pekerjaan yang cepat serta menimbulkan semangat menanti, menghilangkan inisiatif,

> terikat dalam peraturan yang rumit dan bergantung kepada perintah atasan, berjiwa statis dan karena itu menghambat kemajuan.
> (Sedarmayanti, 2009:319-320).

Birokrat merupakan aparatur yang bertindak secara birokratis dan hirarki. Menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran dalam tugasnya. Sebagai aparatur pemerintah harus mampu mentaati peraturan-peraturan dalam pelaksanaan tugas pekerjaanya. Tanggung jawab birokrasi merupakan kesanggupan dari seorang aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya. Birokrasi adalah kaki-kaki atau panjang tangan dari pemerintah pusat ataupun daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dari itu aparatur negara dituntut untuk menjalankan roda birokrasi yang sewajarnya sesuai dengan peraturan tata pelaksanaan yang harus diajalankan. Jika aparatur pelaksana roda birokrasi mempunyai perilaku yang inisiatif dan inovatif serta tidak bergantung atas perintah atasan, mempunyai jiwa individualisme tinggi terhadap masyarakat ataupun aparatur lain maka dengan sendirinya roda birokrasi akan berjalan dengan baik dan pada jalurnya.

2.1.4 Hak dan Kewajiban Aparatur

Unsur dari aparatur adalah aparatur negeri yang terdiri dari Aparatur negeri Sipil Pusat dan Daerah, Anggota Tentara Republik Indonesia dan Anggota Kepolisian republik Indonesia. Aparatur bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bertindak secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara. Menurut Sedarmayanti hak-hak yang diterima oleh aparatur negara, antara lain:

1. Memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab.
2. Memperoleh cuti.
3. Memperoleh perawatan bagi yang tertimpa suatu kecelakaan karena menjalankan tugas kewajibannya.
4. Memperoleh tunjangan bagi yang menderita cacat jasmani atau rohani karena menjalankan tugas kewajibannya yang mengakibatkannya tidak dapat bekerja lagi dalam jabatan apapun juga.
5. Memperoleh uang duka dari kerabat Aparatur Negeri Sipil yang tewas.
6. Memperoleh pensiun bagi yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan.
7. Memperoleh kenaikan pangkat regular.
8. Menjadi peserta Tabungan Asuransi Aparatur Negeri/TASPEN (PP No.10 Tahun 1963).
9. Menjadi peserta Asuransi Kesehatan/Askes (Keppres No. 8 Tahun 1977).
10. Memperoleh perumahan (Keppres No. 14 Tahun 1993).

(Sedarmayanti, 2009:371)

Hak-hak dari aparatur menurut definisi Sedarmayanti di atas merupakan hak dasar dari aparatur negara. Berpenghasilan yang layak, mendapatkan waktu istirahat yang sesuai, serta tunjangan-tunjangan yang sewajarnya. Aparatur akan memenuhi kewajibannya jika hak-hak tersebut terpenuhi. Jika kesejahteraan aparatur tercapai, maka aparatur akan meningkatkan kinerjanya sesuai dengan kewajiban.

2.1.5 Pengertian *e-Government*

Pemerintahan berbasis elektronik atau dikenal dengan *e-Government* menjadi populer seiring perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Berkaitan dengan pelayanan publik secara *online* melalui internet, *Electronic Government* yang kemudian disingkat menjadi *e-Government* menurut UNDP adalah ”*The aplication of information and comunication Technology (ICT)*

by government agencies" (*e-Government* adalah penerapan dari teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi Pemerintah)" (UNDP, 2002: 2).

Konsep e-Government, dideskripsikan cukup beragam oleh masing-masing individu atau komunitas, *e-Government* menurut Bank Dunia (*The World Bank*) adalah:

> *"e-Government refers to to the use by government agencies of information technologies (such as wide area network, the internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, businesses, and other arms of government* (*e-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan (seperti area network yang luas, internet dan mobile komputer) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan penduduk, pebisnis dan cabang lain dari pemerintah)" (Bank Dunia dalam Indrajit, 2006: 2).

Penerapan *e-Government* menginginkan adanya perubahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana yang dikatakan Dharma Setyawan Salam yang menyebutkan *e-Government* merupakan sistem manajemen pemerintahan untuk layanan pembangunan dan layanan *public* secara transparan,efisien, efektif, dan bertanggungjawab seperti yang dicita-citakan oleh *good governance* (Salam, 2007:282). Dikatakan bahwa *e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintahan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik.

Definisi lain *e-Government* diberikan oleh Zweers dan Planque seperti yang dikutip oleh Richardus E.Indrajit yaitu:

> "Berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronis, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan" (dalam Indrajit, 2002:3).

Penerapan *e-Government* menginginkan adanya perubahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana yang dikatakan M. Khoirul Anwar dan Asianti Oetojo S bahwa suatu sistem untuk penyelenggaraan pemerintahaan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terutama yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. (Anwar dan Oetojo, 2003:136). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaran pemerintahan oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kinerja para aparatur negara dan menjalin hubungan antar aparatur pemerintah dengan pihak lain ataupun dengan masayarakat. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan dan memperluas akses publik untuk memperoleh informasi sehingga akuntabilitas pemerintah meningkat.

Adapun *e-Government* itu sendiri ditandai dengan adanya penggunaan jaringan komunikasi dengan tingkat konektivitas tertentu yang mampu menghubungkan antara satu pihak dengan pihak lainnya, misalnya Pemerintah dengan masyarakat, Pemerintah dengan kolega negara, Pemerintah dengan Pemerintah Daerah dan Pemerintah dengan aparatur negara. Selain itu, *e-Government* dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pemrintah kepada publik.

Beberapa pengertian yang ada terdapat kesamaan karekteristik dari setiap definisi *e-Government,* kesamaan karakteristik tersebut adalah :

1. merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat (*stakholde*r);dimana
2. melibatkan penggunaan teknologi informasi(terutama Internet);dengan tujuan

> 3.memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan (Indrajit, 2004:4-5).

Dengan demikian keberadaan *e-Government* tersebut mempunyai kontribusi yang baik dan sangat membantu bagi pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Penerapan *e-Government* di dalam pelaksanaannya membutuhkan pemimpin yang mempunyai visi dan misi yang berkaitan dengan *e-Government*. Hal tersebut diperlukan agar agenda strategi serta pemikirannya yang berkaitan dengan *e-Government* akan diwujudkan secara nyata dan menghasilkan sesuatu yang bermutu. Disamping itu juga pemimpin yang mempunyai wawasan tentang *e-Government* agar dapat mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan e-Government secara operasional (Indrajit, 2002:27).

2.1.5.1 Pengertian *website*

Secara terminologi pengertian *website* atau situs adalah: "kumpulan dari halaman-halaman yang menampilkan informasi data, teks, gambar, data animasi, suara, dan gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun yang bersifat dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dengan jaringan-jaringan halaman *(hyperlink)* (Ahira, 2008-24).

Website atau dalam kamus besar bahasa indonesia disebut situs ini, Secara umum dapat dijelaskan sebagai berikut:

> "Bersifat statis apabila isi informasi *website* tetap, jarang berubah, dan isi informasinya searah hanya dari pemilik *website*. Bersifat dinamis apabila isi informasi *website* selalu berubah-ubah, dan isi informasinya interaktif dua arah berasal dari pemilik serta pengguna *website"* (Ahira, 2008-26).

Berdasarkan pengertian diatas maka website mempunyai sifat statis dan dinamis. Sifat statis yaitu informasi website isi dan informasinya searah, sedangkan yang bersifat dinamis informasinya interaktif dua arah antara pemilik dan pengguna website.

2.1.5.2 Unsur-Unsur Dalam Penyediaan *Website*

Website atau situs juga dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (hyperlink).

Bersifat statis apabila isi informasi *w*ebsite tetap, jarang berubah, dan isi informasinya searah hanya dari pemilik *website*. Bersifat dinamis apabila isi informasi *website* selalu berubah-ubah, dan isi informasinya interaktif dua arah berasal dari pemilik serta pengguna *website*. Contoh *website* statis adalah berisi profil instansi pemerintahan, sedangkan *website* dinamis adalah seperti *Friendster, Multiply,* dan lainnya. Dalam sisi pengembangannya, *website* statis hanya bisa diupdate oleh pemiliknya saja, sedangkan *website* dinamis bisa diupdate oleh pengguna maupun pemilik. Bagian terpenting dalam penyediaan website adalah menyiapkan unsur-unsur penunjangnya, seperti halnya:

1. Nama domain (Domain name/URL – Uniform Resource Locator)
2. Rumah tempat website (Web hosting)
3. Bahasa Program (Scripts Program)
4. Desain website
5. Publikasi website.
6. Pemeliharaan Website.

(http://www.balebengong.net/topik/teknologi/2007/08/01/pengertian-website-dan-unsur-unsurnya.html pada tanggal 24 Februari tahun 2012, 20:41).

Unsur-unsur yang disebutkan diatas merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi bila ingin menciptakan suatu sistem informasi *website* yang berhasil guna. Dibutuhkan peralatan-peralatan keras yang dapat digunakan untuk kegiatan-kegiatan pendukung sistem ini. Peralatan lunak berguna sebagai pelengkap untuk menjalankan berbagai program-program berbasis aplikasi yang dapat dijalankan menggunakan perangkat komputer. Satu hal lagi yang penting yaitu bantuan dari sumber daya manusia yang ahli dibidangnya.

1) Nama domain (*Domain name/URL – Uniform Resource Locator)*

Pengertian Nama domain atau biasa disebut dengan Domain Name atau URL adalah alamat unik di dunia internet yang digunakan untuk mengidentifikasi sebuah website, atau dengan kata lain domain name adalah alamat yang digunakan untuk menemukan sebuah website pada dunia internet. Contoh : *http://www.bandungtourism.com.* Nama domain diperjualbelikan secara bebas di internet dengan status sewa tahunan. Nama domain sendiri mempunyai identifikasi ekstensi atau akhiran sesuai dengan kepentingan dan lokasi keberadaan website tersebut. Contoh nama domain ber-ekstensi internasional adalah com, net, org, info, biz, name, ws. Contoh nama domain ber-ekstensi lokasi Negara Indonesia adalah co.id (untuk nama domain website instansi pemerintahan), ac.id (nama domain website pendidikan), go.id (nama domain website instansi pemerintah), or.id (nama domain website organisasi).

2) Rumah tempat website *(Web hosting)*

Pengertian Web Hosting dapat diartikan sebagai ruangan yang terdapat dalam harddisk tempat menyimpan berbagai data, file-file, gambar dan lain sebagainya yang akan ditampilkan di *website*. Besarnya data yang bisa dimasukkan tergantung dari besarnya web hosting yang disewa/dipunyai, semakin besar web hosting semakin besar pula data yang dapat dimasukkan dan ditampilkan dalam website. Web Hosting juga diperoleh dengan menyewa. Besarnya hosting ditentukan ruangan harddisk dengan ukuran MB (Mega Byte) atau GB (Giga Byte). Lama penyewaan web hosting rata-rata dihitung per tahun. Penyewaan hosting dilakukan dari instansi pemerintahan-instansi pemerintahan penyewa web hosting yang banyak dijumpai baik di Indonesia maupun luar negri.

3) Bahasa Program *(Scripts Program)*

Bahasa Program adalah bahasa yang digunakan untuk menerjemahkan setiap perintah dalam website yang pada saat diakses. Jenis bahasa program sangat menentukan statis, dinamis atau interaktifnya sebuah website. Semakin banyak ragam bahasa program yang digunakan maka akan terlihat website semakin dinamis, dan interaktif serta terlihat bagus.

Beragam bahasa program saat ini telah hadir untuk mendukung kualitas website. Jenis jenis bahasa program yang banyak dipakai para desainer website antara lain HTML, ASP, PHP, JSP, Java Scripts, Java applets dsb. Bahasa dasar yang dipakai setiap situs adalah HTML sedangkan PHP, ASP, JSP dan lainnya merupakan bahasa pendukung yang bertindak sebagai pengatur dinamis, dan

interaktifnya situs. Bahasa program ini biasanya digunakan untuk membangun portal berita, artikel, forum diskusi, buku tamu, anggota organisasi, email, mailing list dan lain sebagainya yang memerlukan update setiap saat.

4) Desain *website*

Setelah melakukan penyewaan domain name dan web hosting serta penguasaan bahasa program (scripts program), unsur website yang penting dan utama adalah desain. Desain website menentukan kualitas dan keindahan sebuah website. Desain sangat berpengaruh kepada penilaian pengunjung akan bagus tidaknya sebuah website. Untuk membuat website biasanya dapat dilakukan sendiri atau menyewa jasa website designer. Saat ini sangat banyak jasa *web designer*, terutama di kota-kota besar.

5) Publikasi *website*

Keberadaan situs tidak ada gunanya dibangun tanpa dikunjungi atau dikenal oleh masyarakat atau pengunjung internet. Karena efektif tidaknya situs sangat tergantung dari besarnya pengunjung dan komentar yang masuk. Untuk mengenalkan situs kepada masyarakat memerlukan apa yang disebut publikasi atau promosi. Publikasi situs di masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti dengan pamlet-pamlet, selebaran, baliho dan lain sebagainya tapi cara ini bisa dikatakan masih kurang efektif dan sangat terbatas.

Cara yang biasanya dilakukan dan paling efektif dengan tak terbatas ruang atau waktu adalah publikasi langsung di internet melalui search *engine-search*

engine (mesin pencari, seperti : *Yahoo, Google, Search* Indonesia, dsb). Cara publikasi di search engine ada yang gratis dan ada pula yang membayar. Yang gratis biasanya terbatas dan cukup lama untuk bisa masuk dan dikenali di search engine terkenal seperti *Yahoo* atau *Google.* Cara efektif publikasi adalah dengan membayar, walaupun harus sedikit mengeluarkan dana, akan tetapi situs cepat masuk ke search engine dan dikenal oleh pengunjung.

6) Pemeliharaan *Website*

Untuk mendukung kelanjutan dari situs diperlukan pemeliharaan setiap waktu sesuai yang diinginkan seperti penambahan informasi, berita, artikel, link, gambar atau lain sebagainya. Tanpa pemeliharaan yang baik situs akan terkesan membosankan atau monoton juga akan segera ditinggal pengunjung. Pemeliharaan situs dapat dilakukan per periode tertentu seperti tiap hari, tiap minggu atau tiap bulan sekali secara rutin atau secara periodik saja tergantung kebutuhan (tidak rutin). Pemeliharaan rutin biasanya dipakai oleh situs-situs berita, penyedia artikel, organisasi atau lembaga pemerintah. Sedangkan pemeliharaan periodik bisanya untuk situs-situs pribadi, penjualan atau e-commerce, dan lain sebagainya.

2.2 Kerangka Pemikiran

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini sangat berkembang pesat. Untuk itu menuntut setiap instansi pemerintahan untuk mempertahankan atau meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pentingnya faktor kualitas dan

pelayanan memang tidak dapat di hindari oleh instansi pemerintahan, karena instansi pemerintahan merupakan pemberi layanan (*service*) kepada masyarakat.

Goetsh dan Davis dalam bukunya yang berjudul *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness* menjelaskan bahwa suatu kualitas sebagai berikut:

> "*Quality represent Something dynamic condition which deal with product, service, human being, process, and the environment fulfilling or exceeding expectation*"(Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan) (Goetsh : 1994.30).

Pada dasarnya kualitas mengarah pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Secara etimologis, pelayanan dapat diartikan sebagai berikut yakni:

> "Berasal dari kata "Layan" yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai, perihal atau cara melayani, *service* atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa" (Poerwadarminta, 1995:571).

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas, bahwa pelayanan merupakan aktifitas atau kegiatan dalam membantu, menyiapkan, melayani atau mengurus segala sesuatu yang diperlukan oleh seseorang. Sedangkan dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (menurus) apa yang diperlukan seseorang. Kep. MenPan No. 81/93

menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Pusat/Daerah/BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengertian Kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Lukman dalam bukunya yang berjudul *Membangun Kepemerintahan yang Baik, Lembaga Administrasi Negara republik Indonesia* yaitu :

> "Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik" (Lukman, 1999:14).

Berdasarkan penjelasan tersebut, kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan. Standar pelayanan tersebut merupakan ukuran yang ditentukan untuk melakukan suatu pelayanan yang baik.

Aparatur negara merupakan pelaksana roda birokrasi. Menurut Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia reformasi Birokrasi dan Manajemen Aparatur Negeri Sipil, birokrat adalah:

1. Birokrat adalah aparatur yang bertindak secara birokratis.
2. Birokrat adalah:

a. Sistem pemerintahan yang dijalankan oleh aparatur pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan.
b. Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban serta menurut tata aturan (adat dan sebagainya) yang banyak likulikunya.
c. Birokrasi sering melupakan tujuan pemerintahan yang sejati, karena terlalu mementingkan cara dan bentuk. Ia menghalangi pekerjaan yang cepat serta menimbulkan semangat menanti, menghilangkan inisiatif, terikat dalam peraturan yang rumit dan bergantung kepada perintah atasan, berjiwa statis dan karena itu menghambat kemajuan.

(Sedarmayanti, 2009:319-320).

Birokrat merupakan aparatur yang bertindak secara birokratis dan hirarki. Menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran dalam tugasnya. Sebagai aparatur pemerintah harus mampu mentaati peraturan-peraturan dalam pelaksanaan tugas pekerjaanya. Tanggung jawab merupakan kesanggupan dari seorang aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya. Aparatur sebagai pelaksana roda birokrasi sering melupakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat karena terlalu cenderung menanti perintah atasan dan kurang mempunyai inisiatif dalam diri. Birokrasi pemerintah pada saat sekarang lebih memprioritaskan kepada bentuk organisasi dan cara-cara yang sering dilaksanakan tanpa berinovasi dalam pelaksanaan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Sesuai dengan apa yang telah disampaikan tersebut, kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin besar dan kompleks karena masyarakat merupakan objek pengguna sarana layanan dari aparatur. Oleh karenanya pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan aparatur terhadap masyarakat, terutama berkaitan dengan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diberikan oleh instansi-instansi pemerintah dalam tugasnya melayani masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan semakin meningkat di era globalisasi saat ini, melalui penciptaan iklim yang demokratis, jujur, serta terbuka maka fungsi pelayanan yang berkualitas akan terselenggara dengan lancar. Kualitas pelayanan menyangkut aparatur dalam proses pelayanan, sikap yang bersahabat, dan empati yang tinggi merupakan bagian dari proses pelayanan yang seharusnya. Dengan kata lain, masyarakat menuntut pelayanan yang baik dari pemerintah.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan, maka diperlukan penilaian tentang kepuasan masyarakat terhadap aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang informasi wisata di Kota Bandung.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dalam studinya Parasuraman menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* (dimensi kualitas pelayanan).:

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Valerie A. Zeithaml, Parasuraman dan Berry juga memberikan lima prinsip pelayanan publik agar kualitas pelayanannya dapat dicapai, yaitu:

> "*tangible (untouched), such as physical facilities, equipment, personnel and communication materials; second, reliable (reliability), the ability to perform the promised service accurately and have a constancy; third, responsivenes (accountability), namely a sense of responsibility for the quality of service; fourth, assurance (guarantee), knowledge, attitudes and abilities of employees, the fifth empaty (empathy), individual attention to customers*" (Zeithaml, 1990:20).

Berdasarkan lima prinsip pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai diatas, peneliti mengambil indikator dan sub indikator dari kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. ***Tangible*** (bukti fisik) yaitu suatu hal yang dibutuhkan untuk menunjang pelayanan yang akan dilakukan seperti peralatan, gedung, pegawai dan fasilitas lain di sebuah instansi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dan melayani masyarakat dengan baik.

Kualitas pelayanan yang baik akan dapat terwujud apabila tercakupinya faktor-faktor yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Indikator-indikator yang menunjang pelayanan yang akan dilakukan tersebut antara lain adalah:

a. Fasilitas fisik adalah sarana dan prasarana nyata yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh individu ataupun organisasi sebagai cara pemenuhan kebutuhan pelanggan.
b. Peralatan adalah infrastruktur pendukung dalam melaksanakan pelayanan.
c. Personil adalah ketersediaannya sumber daya manusia dalam melaksanakan pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat.
d. Komunikasi material adalah alat-alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi diantara para individu-individu pengguna ataupun pelaksana kebijakan-kebijakan yang ditentukan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka kualitas pelayanan publik yang mengutamakan kepentingan masyarakat dapat terwujud apabila telah memenuhi

indikator-indikator seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.

2. ***Reliability*** (kehandalan) yaitu kemampuan suatu instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berdasarkan pengertian tersebut maka *reliability* merupakan jaminan akan kesanggupan, kekuatan, atau kemampuan dalam hal melaksanakan kegiatan pelayanan public, maka untuk menciptakan kehandalan dalam kualitas pelayanan ada dua indikator yaitu :

a. Pelayanan yang terpercaya adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan yang berlandaskan kejujuran dan norma-norma hukum yang berlaku.
b. Pelayanan yang akurat adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan target yang dicanangkan oleh pemilik kebijakan dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka untuk menciptakan kehandalan dalam mewujudkan kualitas pelayanan, aparatur Negara sebagai abdi masyarakat diwajibkan untuk memiliki tujuan yang sesuai dengan harapan masyarakat serta dapat bertindak secara jujur didalam setiap perbuatan dan ucapannya.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat *(responsif)* dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas tanpa membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan pengertian diatas maka *responsiveness* merupakan kewajiban memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Berdasarkan pengertian *responsiveness* diatas maka untuk mewujudkan pertanggungjawaban dalam kualitas pelayanan ada dua indikator, yaitu:

a. Kesediaan membantu masyarakat adalah rasa tanggap yang ditunjukan oleh pemilik kebijakan terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan.
b. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat adalah kemampuan suatu instansi pemerintahan yang dilakukan langsung oleh aparatur untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka untuk menciptakan ketanggapan dalam mewujudkan kualitas pelayanan, aparatur Negara diwajibkan untuk memiliki rasa tanggap dan siap serta peka dalam membantu masyarakat kapanpun masyarakat membutuhkan bantuan.

4. Assurance (Jaminan dan Kepastian) yaitu pengetahuan, perilaku atau kesopanan, dan kemampuan para aparatur instansi pemerintahan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada instansi pemerintahan. terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompeten, dan sopan santun jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi aparatur

yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki aparatur untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas instansi pemerintahan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan masyarakat kepada instansi pemerintahan seperti, reputasi instansi pemerintahan, prestasi dan lain-lain.

5. ***Empathy*** (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana suatu instansi pemerintahan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang informasi yang akan diberikan kepada masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat. Indikator – indikator yang terkandung didalamnya antara lain adalah:

a. Kemudahan dalam melakukan hubungan adalah tidak adanya kendala yang berarti yang menghalangi pemilik kebijakan dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat.
b. Komunikasi yang baik adalah hubungan interaksi timbal balik antara pemilik kebijakan dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang baik.
c. Kebutuhan masyarakat adalah segala hal tuntutan dan kemauan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemilik kebijakan dengan patokan waktu tertentu yang harus dipenuhi oleh pemilik kebijakan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dalam suatu hubungan pelayanan terdapat hubungan timbal balik antara masyarakat dan aparatur dimana aparatur harus memenuhi segala keinginan yang diutarakan oleh masyarakat. Aparatur Negara juga dituntut untuk memiliki kedekatan terhadap lingkungan disekitarnya.

Secara terminologi pengertian *website* atau situs adalah:

> "kumpulan dari halaman-halaman yang menampilkan informasi data, teks, gambar, data animasi, suara, dan gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun yang bersifat dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dengan jaringan-jaringan halaman *(hyperlink)"* (Ahira, 2008-24).

Berdasarkan pengertian diatas maka website mempunyai sifat statis dan dinamis. Sifat statis yaitu informasi website isi dan informasinya searah, sedangkan yang bersifat dinamis informasinya interaktif dua arah antara pemilik dan pengguna website.

Website atau dalam kamus besar bahasa indonesia disebut situs ini, Secara umum dapat dijelaskan sebagai berikut:

> *"*Bersifat statis apabila isi informasi *website* tetap, jarang berubah, dan isi informasinya searah hanya dari pemilik *website*. Bersifat dinamis apabila isi informasi *website* selalu berubah-ubah, dan isi informasinya interaktif dua arah berasal dari pemilik serta pengguna *website"* (Ahira, 2008-26).

Pelayanan publik secara *online* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

www.bandungtourism.com adalah sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan sistem informasi online sebagai akses ke dunia maya khususnya dalam memberikan informasi Pariwisata di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Berdasarkan penjelasan teori dan konsep diatas, peneliti membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan oleh Dinas kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam mempromosikan pariwisata melalui *www.bandungtourism.com.*
2. Pelayanan adalah suatu kegiatan interaksi langsung antara para Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dengan masyarakat sehingga akan terwujudnya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Bandung dalam mempromosikan pariwisata melalui *www.bandungtourism.com.*
3. Kualitas Pelayanan adalah suatu kegiatan melayani masyarakat dengan lebih baik berdasarkan harapan masyarakat dalam hal ketepatan penyampaian informasi yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas informasi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com.*
4. Aparatur adalah alat kelengkapan Negara, terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan keaparaturan, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari yang bertujuan agar terlaksananya tata Pemerintahan yang baik khususnya di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mempromosikan pariwisata melalui *www.bandungtourism.com.*
5. Kualitas Pelayanan Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mempromosikan pariwisata melalui *www.bandungtourism.com* di Kota Bandung. Kualitas pelayanan aparatur dapat di lihat dari indikator sebagai berikut:

1) *Tangible* (Bukti fisik) atau bukti nyata langsung adalah sarana dan prasarana pendukung yang terlihat oleh masyarakat yang berupa infrastruktur dan lainnya dalam mempromosikan pariwisata melalui *www.bandungtourism.com* sehingga menciptakan suatu kualitas pelayanan yang baik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, yang meliputi:

   a. Fasilitas fisik adalah sarana dan prasarana nyata yang menunjang kegiatan-kegiatan yang diberikan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai instansi pemerintah yang melayani masyarakat berkaitan dengan informasi pariwisata di Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.*.
   b. Peralatan adalah infrastruktur yang diberikan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat yang meliputi gedung dan alat-alat pendukung penunjang keberhasilan lainnya dalam hal melaksanakan pelayanan khususnya mengenai informasi pariwisata di Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com*.
   c. Personil adalah ketersediaannya sumber daya manusia yang kompeten dan mempunyai kemampuan yang mencukupi dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat khususnya mengenai informasi pariwisata di Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com*.
   d. Komunikasi material atau sarana komunikasi adalah alat-alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi berupa telepon dan alat-alat

pendukung seperti internet dan lainya diantara para aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung ataupun antara aparatur dengan masyarakat sebagai penunjang pencapaian pelayanan yang baik khususnnya mengenai informasi pariwisata di Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com*.

2) *Realiability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dalam hal memberikan informasi Pariwisata di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com.* Faktor-faktor yang terkandung dalam menciptakan :
   a. Pelayanan yang terpercaya adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan target yang dicanangkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dengan masyarakat pelanggan dalam hal melaksanakan pelayanan khususnya mengenai informasi pariwisata di Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com*.
   b. Pelayanan yang akurat adalah suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan dalam segala hal pelayanan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung khususnya mengenai informasi pariwisata di Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com*.
3) *Responsiveness* (ketanggapan) adalah rasa tanggap dari aparatur terhadap mutu pelayanan yang diberikan pada masyarakat dalam kegiatannya

melaksanakan pelayanan khususnya mengenai dengan informasi pariwisata di Kota Bandung, yang meliputi :

a. Kesediaan membantu masyarakat adalah rasa tanggap aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan dalam mendapatkan informasi mengenai pariwisata Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com*.
b. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat adalah kesiapan dan kesigapan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam melayani masyarakat melalui *www.bandungtourism.com*.

4) *Assurance* (jaminan dan kepastian) adalah pernyataan kesanggupan dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar yang diberikan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com*, yang meliputi:

a. Pengetahuan Aparatur adalah keterampilan yang diperoleh oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan pariwisata Kota Bandung melalui pengalaman atau pendidikan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan informasi pariwisata di Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com*.
b. Perilaku atau kesopanan aparatur adalah tanggapan atau reaksi aparatur yang terwujud di gerakan, tidak saja ucapan dalam memberikan informasi pariwisata di Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com*.
c. Kemampuan aparatur adalah suatu kesanggupan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam dalam memberikan informasi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*.

5) *Empathy* (empati) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat dan para wisatawan melalui *www.bandungtourism.com*, yang meliputi:

a. Kemudahan dalam melakukan hubungan adalah kemudahan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan informasi pariwisata yang baik melalui *www.bandungtourism.com*.
b. Komunikasi yang baik adalah hubungan interaksi timbal balik antara aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan informasi pariwisata yang baik melalui *www.bandungtourism.com*.
c. Kebutuhan para masyarakat adalah segala tuntutan dan kemauan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan pariwisata Kota Bandung dengan patokan waktu tertentu dalam kegiatannya mewujudkan pelayanan informasi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*.

6. *www.bandungtourism.com* adalah sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan sistem informasi online sebagai akses ke dunia maya khususnya dalam memberikan informasi Pariwisata di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

7. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung adalah salah satu satuan perangkat daerah atau lembaga yang melayani masyarakat di bidang pariwisata yang berada di wilayah Kota Bandung.

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

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran

