BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Kualitas

Menciptakan suatu pelayanan yang baik maka haruslah yang berkualitas sehingga para masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang di berikanoleh aparatur. Menurut Sinambela dalam bukunya yang berjudul ReformasiPelayanan Publik kualitas adalah "segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginandan kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).(Sinambela, 2008 : 6)

Berdasarkan pengertian di atas bahwa kulitas merupakan hal-hal yang diinginkan dan di butuhkan pelanggan atau masyarakat. Pengertian kualitas juga diartikan oleh Tjiptono dalam bukunya Prinsip-Prinsip Total Quality Service bahwa pengertian kualitas terdiri dari beberapa poin diantaranya:

a. Kesesuian dengan kecocokan/ tuntutan
b. Kecocokan untuk pemakaian
c. Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan
d. Bebas dari kerusakan/ cacat
e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
f. Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal.
g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

(Tjiptono, 2005 : 2)

Berdasarkan pengertian diatas kualitas adalah segala susuatu yang diharapkan atau di inginkan dari pelayanan (aparatur) ke yang di layani (masyarakat).Karena kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaiansuatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi

berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhimaka dapat dikatakan tidak baik.

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

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

Menurut pendapat diatas, dalam pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima adalah salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani, karena pada dasarnya tujuan dari sebuah pelayanan umum adalah mendapatkan suatu kepuasandari objek atau masyarakat.

Citra kualitas layanan yang baik bukanlah dari sudut pandang atau peresepsi penyedia jasa. Citra kualitas layanan yang baik di lihat berdasarkan sudut pandang konsumen atau masyarakat. Secara terinci Master dalam Dadang Julianta mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas dalam bukunya Sinambela yang Berjudul Reformasi Pelayanan publik sebagaiberikut:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurang pahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen kualitas pelanggan.

4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum di optimalkan.
6. Ketidakmampuan membangun lerning organization, lerning by theindividuals dalam organisasi.
7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
8. Ketidakcukupan dana dan sumber daya.
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalamorganisasi.
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internalmaupun eksternal.
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

(Sinambela, 2008 : 7)

Berdasarkan beberapa hambatan sistem manajemen kualitas di atas bahwa, dalam menciptakan sistem manajemen yang berkualitas terdapat hambatan. Hambatan dalam sistem manajemen kualitas yaitu kendala yang di hadapi dalam sistem pelayanan. Kendala atau hambatan yang sering terjadi di dalam pelayanan tidak adanya kerjasama antar organisasi baik waktu, biaya, persyaratan, dll.

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Dinamika pelaksanaan pembangunan dan perkembangan teknologi, merubah perananan dan fungsi pemerintah. Fungsi pemerintah tidak hanya berdasarkan kepada fungsi-fungsi kelasik semata (panca praja, dll), tetapi di tuntut peranan nya sebagai unsur sumber inisiatif dalam usaha pembaharu dan pendorong pembangunan bangsa yang di lakukan oleh masyarakat. (Istianto, 2009:125).

Untuk menciptakan pembaharuan dan sebagai pendorong agar terciptanya pembangunan yang di harapkan maka pemerintah harus memberikan citra yang

baik khususnya dalam hal pelayanan, menurut Napitupulu dalam bukunya Pelayanan Publik dan Customer Statisfaction pelayanan adalah:

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

Berdasarkan pengertian di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang lebih memuaskan pelanggan atau masyarakat sehingga masyarakat dapat interktif dengan aparatur dan dapat merasakan hal itu oleh masyarakat.

Pengertian pelayanan juga di kemukakan oleh Harbani Pasolong "pelayanan adalah aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan". (Pasolong, 2008:198).

Pengertian di atas mengungkapkan menjelaskan bahwa pelayanan suatu bentuk interaksi seseorang ataupun kelompok tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang ingin di capai.

Pengertian pelayanan di kemukakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa pelayanan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. (Pasolong, 2008:198).

Pengertian pelayanan diatas yang di definisikan MENPAN (1993), bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dimana mengarah ke palayanan barang atau jasa dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga dapat

terlaksananya pelayanan pemerintah dengan baik. Pelayanan yang di berikan oleh pemerintah merupakan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat.

Terciptanya pelayanan di dasari kepada individu atau kelompok yang membutuhkan pelayanan dan ingin di layani. Pemerintah dalam melayani masyarakat ada jenis yang di layani dan kriteeria yang di tetapkan pemerintah. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang,sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Adapun pengertian pelayanan menurut Moenir, yaitu"Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung." (Moenir, 2002: 16)

Berdasarkan pengertian diatas, pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan oleh masyarakat melalui aktifitas secara langsung. Terciptanya pelayanan didasari oleh individu atau sekelompok yang membutuhkan layanan atau yang ingin dilayani. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat. Pelayanan yang didambakan adalah:

a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
b. Mendapatkan pelayanan wajar
c. Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

(Moenir, 2002: 47)

Berdasarkan pengertian di atas pelayanan umum yang baik merupakan hak masyarakat, sehingga pelayanan yang maksimal akan berdampak positif bagi masyarakat. Untuk itu, pelayanan umum harus diberikan berdasarkan standar tertentu yang merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam

penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (masyarakat).

Sedangkan Lukman mengemukakan bahwa pelayanan merupakan "Kegiatanatau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan." (Lukman,2002: 6)

Penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan atas aturan harus dapat memenuhi keinginan masyarakat, dan meminimalkan keluhan dan kritik dari masyarakat sebagai konsumen atau pelanggan. Sehingga pelayanan umum yang diberikan oleh instansi yang terkait, harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Pada saat berbicara mengenai kualitas pelayanan, maka salah satu konsep yang harus dipahami bersama adalah pelayanan atau jasa, serta bagaimana kaitannya antara pelayanan itu sendiri dengan pemasaran. Dalam pemasaran, produk mempunyai arti yang luas, yaitu suatu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Triguno memaparkan konsep atau definisi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Triguno sebagai :

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

Berdasarkan pendapat di atas, kualitas pelayanan sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan.

Kualitas pelayanan disini mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Parasuraman, mencantumkan 10 (sepuluh) dimensi yang mempengaruhi masyarakat untuk menilai suatu kualitas pelayanan yaitu:

1. Reabilitas, mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja *(performance)* dan sifat terpercaya *(dependability)*. Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal *(right the first time)*, memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang disepakati) menyimpan data *(record)* secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
2. Responsivitas atau daya tanggap, kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera. Beberapa contoh diantaranya: ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara tepat.
3. Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan 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 layanan mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax, website, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.
5. Kesopanan *(courtesy)*, meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, bell person teller bank).
6. Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasn mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya layanan, trade-off antara

layanan 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 *(hard selling versus soft selling approach)*.
8. Keamanan *(security)*, yaitu bebas dari bahaya, resiko atu keragu-raguan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik *(physical safety)*, keamanan finansial *(financial security)*, privasi dan kerahasiaan *(confidentiality)*.
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, personel, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan.

Parasuraman, (2008:108).

Berdasarkan pengertian di atas masyarakat menilai kualitas suatu pelayanan dengan cara memperhatikan instrumen yang berkaitan dengan proses pemberian layanan tersebut. Pelayanan akan dinilai berkualitas, apabila ditunjukan dengankecakapan petugas dalam memahami segala kebutuhan. Kecakapan aparaur tersebut, menimbulkan persepsi yang positif dari masyarakat.

Menurut Sinambela " kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of costumers). (Sinambela, 2010: 13). Jadi, dengan demikian pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Penyedia layanan harus berupaya mencari tahu apa yang menjadi keinginan pelanggannya, sehingga sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan tersebut. Hal itu dilakukan agar pelanggan menjadi puas dan kualitas pelayanan mereka semakin meningkat. Upaya pemenuhan harapan atau keinginan pelanggan akan kebutuhannya, perlu dipenuhi dengan baik oleh pemberi layanan. Harapan menjadi sebuah pertanyaan atau misteri bagi para penyedia layanan dan perlu

dicari jawabannya. Menurut Sinambela pada dasarnya pelayanan merupakan usaha memuaskan masyarakat. Agar masyarakat merasa puas, dituntut kaulitas pelayanan prima, yang tercermin dari:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban

(Sinambela, 2010: 6).

Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai, serta mudah dimengerti. (Sinambela, 2010: 6). Transparansi, memiliki makna keterbukaan dalam pelayanan. Menurut Herdiansayah, makna keterbukaan meliputi:

> "Keterbukaan prosedural/ tata cara, persyaratan, satuan kerja/ pejabat penangung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/ tarif dan hal- hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyrakat, baik diminta maupun tidak diminta. (Hardiansyah, 2011:142).

Pelayanan akan menjadi transparan apabila pelayanan tersebut dinformasikan kepada para pelanggan/ konsumen. Dengan demikian, apabila penyedia ingin pelayanannya menjadi transparansi, maka pelayanan tersebut harus diinformasikan atau diberitahukan kepada para pelanggan/ konsumen, baik itu dari segi waktu, biaya dan prosedur pelayanan. Bentuk dari penginfomasian pelayanan tersebut adalah pemberitahuan pelayanan melalui media informasi, seperti media televisi, koran, website dan media infromasi lainnya.

Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan aturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah penyelenggaraan publik yang bertanggung jawab kepada publik itu sendiri atas apa yang mereka lakukan kepada publik, khusunya dalam hal ini dalam hal pelayanan itu sendiri. Pertanggung jawaban itu dilakukan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, dan kepada atasannya sebagai orang yang menyuruh. Menurut Mahsun, akuntabilitas adalah:

> "Suatu bentuk pertanggung jawaban yang dilakukan oleh oleh para pejabat atau aparat kepada masyarakat atas apa saja yang telah mereka lakukan. Adapun bentuk dari akuntabilitas itu terdiri dari *fiscal accountability, legal accountability, proses accountability,outcome accountability* ".(Mahsun, 2006:85).

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

Kondisonal adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh dengan prisnsip efektifitas dan efesiensi. Pelayanan yang diberikan harus ekonomis (terjangkau oleh masyarakat), dalam artian pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar. Hal ini dilakukan karena tujuan dari pelayanan publik adalah membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut.

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

Penyedia layanan mesti mendorong agar masyarakat juga dapat ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut baik secara langsung, maupun secara tidak langsung (sumbangan pendapat atau ide). Untuk itu, penyedia harus memiliki cara agar masyarakat ikut berperan serta dalam pelayana tesebut, misalkan ajak masyarakat melalui media website, televisi dan seminar- seminar. Dikarenakan ada ruang bagi masyarakat untuk ikut bagian dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, maka penyedia layanan harus menyediakan wadah atau peran apa yang dapat menampung atau diperankan oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat ikut ambil bagian dan mejadi jelas peranannya di pelayanan tersebut.

Kesamaan hak, menurut Susiloadi mengatakan bahwa kesamaan hak pelayanan, yaitu:

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

Penyedia layanan tidak boleh berlaku diskriminatif kepada para penerima layanan. Kesamaan hak tersebut dapat dilihat dari sikap prilaku pemberi layananan yang teguh pada prinsip-prinsip dan aturan pelayanan dan juga ditunjukan dengan prilaku tegas kepada penerima layanan tersebut tanpa ada perbedaan perlakuan antara penerima layanan satu dengan yang lainnya .

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan dan kejujuran antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Menurut, Ibrahim hak dan kewajiban ini harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaann,jujur dan adil dalam pelaksanaanya.(Ibrahim,2008: 19).

Selanjutnya Tjiptono mengemukakan bahwa bahwa”kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, danlingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan”. (Tjiptono,1995: 51).Pelayanan merupakan suatu yang bersifat dinamis. Karena tuntutan kualitas tersebut, maka penyelenggara dan penyedia pelayanan harus berupaya keras untuk mengerti dan memahami apa yang menjadi keinginan pelanggannya. Untuk hal itu, maka harus dilakukan upaya evaluasi dan perbaikan terus menerus oleh penyelenggara dan penyedia layanan. Ciri-ciri pelayanan yang kualitas, menurut Tjiptono adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain- lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti raung tunggu ber-AC,kebersihan dan lain- lain.

(Tjiptono,1995: 51).

Pelayanan yang berkualitas memiliki ciri- ciri yaitu waktu pelayanan yang tepat. Pelayanan dengan waktu yang singkat, sehingga pelanggan atau konsumen tidak merasa bosan dengan menunggu terlalu lama selama proses pelayanan itu selesai. Untuk itu, akurasi pelayanan harus diperhatikan. Pelayanan harus selesai sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan atau direncanakan. Untuk menunjang selama proses pelayanan berlangsung, maka penyedia layanan harus mendukung pelayanan tersebut dengan fasilitas-fasilitas penunjang. Hal itu, perlu dilakukan agar penerima layanan mearasa nyaman, tidak terlalu merasa bosan disaat menunggu proses layanan itu berlangsung. Fasilitas-fasilitas penunjang itu seperti kursi tunggu, televise, penyediaan air minum dan fasilitas pendukung lainnya.Selanjutnya, kesopanan penyedia atau pemberi layanan merupakan salah satu ciri dari pelayanan yang berkualitas. Sikap pemberi layanan yang ramah dansopan akan membuat penerima layanan merasa nyaman dan puas akan layananyang diberikan.Untuk itu, setiap lembaga penyedia layanan harus menekankan prilaku ramah dan sopan kepada setiap karyawannya. Kemudian, layanan yang mudah tidak perlu persayaratan yang berbelit-belit merupakanciri dari pelayanan yangberkualitas selanjutnya. Untuk itu, penyedia

layananharus membuat persyaratan pelayanan semudah mungkintanpa mengabaikan keamanan pelayanan.Rancanganpersyaratan secara matang sangat diperlukan agar pelayanan yang diberikan mudah dan praktis, tanpa mengabaikan keamanan pelayanan.

Kemudian masih terkai tmasalah kualitas, Zeithaml menyatakan bahwa*" Servqual is an emperically derived metode that may be used by a service organizationtoimprove service quality"*(kualitas pelayanan atau pelayanan yang berkualitas adalah sebuah metode perolehan empiris yang dimungkinkan dipergunakan oleh organisasi pelayanan untuk memperbaiki kualitas pelayanan). (Zeithaml, 1990:16).

Metode Servqualini di gunakan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan, sekaligus digunakan untuk meningkat kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Selanjutnya, menurut Zeithaml kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu expected service (harapan pelayanan) dan perceived service (pelayanan yang didapat). Kedua dari persepsi itu ditentukan oleh dimensi kualitas pelayanan *(dimention of service quality)*,yakni:

1. Tangible, terdiriatasfasilitas fisik,peralatan,personil dankomunikasi.
2. Realiable, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam Menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

6. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. Access, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. Communication, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi buruk kepada masyarakat.
10. Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk
11. mengetahui kebutuhan pelanggan.

(Zeithaml, 1991:21).

Pelayanan yang berkualitas yang pertama dapat dilihat dari aspek *tangibles* atau bukti langsung yang dapat dilihat dengan kasat mata. Hal-hal yang terlihat secara kasat mata tersebut seperti sarana dan prasana, banyaknya personil yang melayani, perlatan komunikasi yang digunakan dan yang lainnya. Kemudian yang kedua adalah dilihat dari aspek *realieble. Realieble* adalah kemampuan atau kehandalan penyedia layanan dalam memenuhi janji pelayanan yang dijanjikan seperti, misalnya apabila jaminan atau garansi suatu produk menjanjikan produknya tahan sampai lima tahun, maka apabila produk tersebut tahan melebihi lima tahun,bahkan lebih maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas. Aspek yang ketiga adalah *responsivness* atau bisa juga diartikan sebagai daya tanggap pemberi dan penyedia layanan. Penyedia layanan yang tanggap akan segala komplein merupakan bentukdari *responsiveness.*Mau mendengarkan keluhan pelanggan, memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan sangat perlu ditanamkan dalam jiwa penyedia layanan.

Aspek yang keempat adalah *competence.Competence* adalah kemampuan penyedia atau pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang disediakan.

Untuk itu, pemberilayanan harus memiliki pemahaman dan pengetahuan mengenai pelayanan yang diberikan, agar pelayanan itu berjalan dengan baik. Selanjutnya, aspek yang kelima adalah *courtesy*, merupakan sikap yang ramah oleh penyedia layanan terhadap penerima layanan.Mau berkomunikasi dengan penerima layanan dan memberikan saran dengan layanan yang mereka berikan merupakan bentuk keramahan dari penyedia atau pemberi layanan yang merupakan ciri dari pelayanan yang berkualitas. Kemudian yang keenam adalah *credibility.Credibility*adalah kejujuran yang dimiliki oleh penyedia atau pemberi layanan.Kepercayaan merupakan harga yang sangat mahal yang perlu direbut oleh penyedia atau pemberi layanan kepada penerima layanan. Tanpa rasa percaya dari penerima layanan maka pelayanan tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Untuk itu, sikap jujur perlu ditanamkan bagi penyedia atau pemberi layanan agar pelayanan itu berjalan dengan baik.Selanjutnya yang ketujuh adalah aspek security. Aspek securityatau keamanan dalam pelayanan yang diberikan yang disediakan atau diberikan dan dijamin oleh penyedia atau pemberi layanan kepada konsumennya.

Aspek keamanan tersebut dapat dijaga melalui standar kemanan pelayanan.Standar pelayanan merupakan hal yang penting diketahui oleh penyedia atau pemberi layanan khusunya dan juga penerima layanan.Hal itu perlu dilakukan agarpelayanan yang diberikan berjalan dengan baik, minimal terhadap resiko yang ada.Aspek yang kedelapan adalah *access*.Aspek *acces* adalah kemudahan untuk mendapatkan layanan tersebut, tidak berbelit- belit dengan

persayaratan atau prosuderal yang ada. Aspek yang kesembilan adalah communication. Aspekcommunication adalah terjadinya komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Apa yang menjadi keinginan penerima layanan merupakan hal yang penting dalam membuat suatu pelayanan yang berkualitas. Keinginan itu akan diketahui oleh penyedia atau pemberi layanan apabila ada komunikasi yang baik antara penyedia atau pemberi layanan dengan penerima layanan. Aspek yang kesepuluh adalah *understanding the consumers*. Seperti yang telah dijelaskan di atas,bahwa keinginan penerima layanan sangat diperlukan dalam membuat suatu pelayanan yang berkualitas. Untuk itu perlu komunikasi yang baik dengan media komunikasi yang efektif, seperti e-mail, website, telpon dan media lainnya yang mampu menampung komentar dan keluhan penerima layanan.

Menurut Ibrahim, kualitas pelayanan publik merupakan suatu konsep dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilain kualitasnya ditentukan pada saaat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. (Ibrahim, 2008: 22). Suatu kualitas merupakan konsepyang dinamis, karena untuk memberikan pelayan yang berkualitas, dituntut untuk melakukan evaluasi tentang pelayanan yang telah diberikan. Untuk itu, hal ini menjadi sangat dinamis. Selanjutnya, menurut Ibrahim upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas akan dapat dilakukan dengan berkualitas, antara lainharus dapat mengandung unsur- unsur:

> "Kesederhanaan, tata cara pelayanan, tanggung jawab, realibilitas, kecakapan/kehandalan petugas pelayanan, kedekatan dengan pelanggan dan kemudahan berkomunikasi, keramahan, keterbukaan, komunikasi, kreadibility, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan pelayanan,

> mengerti apa yang diharapkan pelanggan/masyarakat, nyata, efesiensi dan ekonomis. (Ibrahim, 2008: 28).

Pertama, keserderhanaan. Pelayanan tanpa berbelit- belit, mudah dalam mendapatkan pelayanan dengan tidak di persulit dengan aturan- aturan dan persyaratan- persayaratan yang sangat kompleks merupakan ciri dari pelayanan yang berkualitas. Untuk itu, membuat pelayanan yang sederhana tanpa melupakan aspek keyamanan perlu dibangun oleh penyedia dan pemberi layanan, agar penerima layanan merasa puas dengan layanan tersebut. *Kedua,*tanggung jawab. Penyedia pelayanan yang bertanggung jawab dengan layanan yang diberikan akan membuat penerima layanan merasa nyaman. Dengan demikian, sikap tanggung jawab yang penuh dari penyedia atau pemberi layanan harus betul- betul dimiliki oleh penyedia atau pemberi layanan, seperti misalnya, apabila terjadi sesuatu dengan layanan yang mereka sediakan, maka penyedia atau pemberi layanan harus segera memberitahukannya kepada penerima layanan.

Ketiga, realibilitas, meliputi konsistensi/ keajegan kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan/ integrasi antara penyedia layanan pelanggan/ masyarakat, seperti menjaga ketepatan penghitungan uang/ ongkos teliti dalam pencatatan data (sistem informasi yang baik), dan tepat waktu, tepat kualitas, tepat kunantitasnya. Keempat, kecakapan/ kehandalan petugas pelayanan, dengan menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

Kelima, dekat dengan pelanggan dan kemudahan berkomunikasi, tidak

hanya dengan tatap muka tetapi juga dengan menggunakan kemajuan teknologi dan informasi yang sesuai, seperti *E-Information, E-Commers, E-Government, ELearning* dan lain- lainnya.*Keenam*, keramahan, yang termasuk didalamnya adalah kesabaran, penuh perhatian, empati, persahabatan antara petugas dan pelanggan, masyarakat yang dilayani, walaupaun tidak perlu berlebihan. *Ketujuh*,keterbukaan, pelanggan/masyarakat dapat mengetahui semua informasi yang mereka butuhkan secara mudah, meliputi tata cara/prosedur, sayarat-sayarat, waktu penyelesaian pelayanan, biaya dan lain-lainnya. *Kedelapan*, komunikasi yang lancar dan kontinyu antara petuas dan pelanggan/masyarakat, sehingga setiap perubahan dapat diinformasikan sebelumnya (pelanggan/masyarakat tidak terkaget- kaget dengan perubahan mendadak, tanpa pemberitahuan terlebih dahulu).

Kesembilan,kreadibility,baik petugas pelayanan dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, sehingga dengan mudah dapat dibangun suasana saling percaya.*Kesepuluh*, kejelasan dan kepastian pelayanan, sehingga pelanggan/ masyarakat dengan mudah memahami pelayanan yang diberikan dengan segala konsekuensinya. *Kesebelas*, keamanan pelayanan, sehingga pelanggan/ masyarakat merasa aman, bebas dari was- was dan bahaya, serta resiko yang tidak perlu dari pealayanan yang diberikan. Keduabelas, mengerti apa yang diharapkan pelanggan/masyarakat. Berusaha mengerti, memahami, mencari, mempelajari apa saja kebutuhan-kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan/masyarakat yang dilayanai. *Ketigabelas*, nyata, segala sesuatunya nyata atau berwujud dengan baik, misalnya alat peralatan, petugas yang cukup handal. Identitas

yang jelas, dan kelengkapan- kelengkapan penunjang lainnya.*Keempatbelas*, Efesiensi, bahwa pelayanan yang dibatasi dalam hal yang dilayani, sehingga dapat berjalan dengan baik. Kelimabelas, ekonomis, baik waktu, biaya dan tenaga, sesuai denagan jenis/kategori pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep./M.PAN/7/2003, ditetapkan mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip-prinsip ini merupakan suatu landasan agar suatu pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik baik secara procedural maupun kualitasnya. Adapun prinsip-prinsip itu mencakup prinsip kesederhanaan, prinsip kejelasan, prinsip kepastian waktu, prinsip akurasi, prinsip keamanan, prinsip tanggung jawab, prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, prinsip kemudahan akses, prinsip kedisiplinan dan prinsip kenyamanan, Prinsip kesederhanaan, dilihat dari prosedur pelayanan yang tidak berbelitbelit, tidak membuat masyarakat menjadi kesulitan untuk mendapatkan pelayanan yang disediakan, mudah dipahami oleh penerima layanan tentang layanan yang disediakan dan mudah dilaksanakan oleh kedua belah pihak baik pemberi dan penerima layanan. Kemudian, prinsip kejelasan, merupakan kejelasan mengenai pelayanan yang diselenggarakan. Kejelasan pelayanan itu terdiri dari kejelasan persyaratan pelayanan baik secara teknis dan administratif, kejelasan aparatur yang berwenang dan bertanggungjawab dalam pelayanan tersebut, kejelasan mengenai biaya yang dikenakan untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

Prinsip selanjutnya adalah kepastian Waktu. Prinsip kepastian waktu adalah adanya kejelasan mengenai pengelesaian pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan atau kurun waktu ditetapkan untuk mengelesaikan suatu pelayanan. Kemudian, prinsip akurasi, yaitu produk pelayananyang disediakan tepat sasaran, diterima oleh yang memang di jadikan sasaran dalam pelayanan tersebut, dengan berpegang pada aturan atau prosuderal yang benar. Prinsip selanjutnya, adalahprinsip keamanan, merupakan jaminan akan kemanan terhadap produk layanan yang diberikan.produk layanan yang disediakan mesti ada jaminan dari penyedia layanan akan keamanan dan kenayamanannya, sehingga penerima layanan tidak perlu khawatir dengan produl layanan yang diterima.

Prinsip tanggung jawab adalah adanya pertanggung jawaban dari penyedia layanan akan kerusakan dari produk layanan yang disediakan. Penyedia layanan harus bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan yangdisediakanapabila timbulmasalah dalam pelayanan tersebut, dihadapai dengan baik, sabar dan tuntas. Kemudian, prinsip kelengkapan sarana dan prasarana.Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai baik peralatan primer, maupunperalatan pendukung lainnya yang memadai. Kemudian,prinsip kemudahan akses. Prisnsip kemudahan akses adalah kemudahan untuk mendapatkan pelayanan tersebut baik dari segi informasi, tempat dan saranan pelayanan yang disediakan. Selanjutnya, prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Etitude yang baik harus ditunjukan oleh pemberi layanan, dengan sikap, sopan-santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Prinsip selanjutnya adalahkenyamanan.

Kenyamanan pelayanan dapat diwujudkan dengan menciptakan tempat layanan yang tertib, teratur, dilengakapi dengan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta menciptakan lingkungan yang indah akan membuatpenerima layanan merasa nyaman.

2.1.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dipengurhi oleh aspek- aspek atau prinsip pelayanan yang secara umum harus dipenuhi. Namun, menurut Hardiansyah ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, diantaranya adalah motivasi kerja, pengawasan masyarakat, prilaku Birokrasi, kemampuan aparatur, komunikasi, perencanaan fasilitas yang baik dan pengaruh kepemimpinan. (Ibrahim, 2008:73).

Faktor motivasi kerja. Aparatur pelayanan yang memiliki motivasi kerja yang baik, akan sangat mempengaruhi kaulitas pelayanan yang diberikan. Motivasi kerja itu terdari dari, motivasi yang datang dari dalam si pemberi layanan, misalnya keinginan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggannya, agar pelanggan tersebut merasa senang dan bahagia dengan apa yang ia lakukan. Kemudian, adalah motivasi dari luar, seperti adanya dukungan dari keluarga, dukungan dari para sahabat dan yang lain-lainnya. Kedua motivasi ini akan lebih baik didapatkan kedua- duanya oleh si pemberi layanan agar, layanan yang ia berikan sepenuh hati. Dengan demikian pelayanan yang ia berikan akan sangat baik, prima dan tentunya berkualitas (memuaskan pelanggan) pula.

Faktor pengawasan masyarakat. Peran serta masyarakat dalam mengawasi pelayanan yang diberikan oleh si pemberi layanan juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Masyarakat dapat memantau layanan yang diberikan oleh si pemberi/penyedia layanan dengan cara membandingkan penyelanggaraan pelayanan dengan standar operasional atau standar pelayanan. Si pemberi layananharus,menyelenggarakan pelayanan dengan standar pelayanan tersebut. Apabila penyelenggara pelayanan melakukan penyimpangan terhadap standar pelayanannya, maka masyarakat dapat melakukan komplein dan melaporkan insiden tersebut kepada atasannya dan lembaga yang melakukan pengawasan terhadap pemberi/penyedia layanan tersebut, misalnya untuk lembaga Kepolisiandi awasi oleh Kompolnas, sehingga apabila ada penyimpangan tindakan anggotakepolisian, maka masyarakat dapat melaporkan penyimpangan tersebut kepada Kompolnas.

Faktor prilaku birokrasi. Prilaku birokrasi mempengaruhi kualitas pelayanan publik, prilaku birokrasi yang bekerja dengann setengah hati, seperti prilaku pegawai yang malas- malasan, mengabaikan pelanggan, tidak komitmen dengan waktu, akan membuat masyarakat kecewa. Hal in tentunya akan menurunkan penilaian kualitas pelayanan yang mereka (pemberi/penyedia layanan) sediakan. Untuk itu, perilaku birokrasi harus baik, harus komitmen dengan pelanggannya.

Faktor kemampuan aparatur. Kemampuan aparatur yang menguasai mengenai pelayanan yang mereka sediakan dan akan mereka berikan juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Semakin cakap si pemberi layanan dalam

bekerja, maka masyarakat akan merasa sangat puas. Untuk itu, pengetahuan secara teknik dan non teknik dari pelayanan yang mereka sediakan sangat penting.

*Faktor komunikasi.*Pengkomunikasian informasi yang mudah dan baik akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Cara si pemberi layanan memberikan informasi tentang produk dan jasanya yang baik, halus dan dengan bahasa yang mudah dipahami akan membuat pelanggan menjadi senang, sehingga akan menjalin suatu hubungan keereatan antara si pemberi layananan dan si pelanggan. Selain itu, akan muncul suatu kepercayaan yang merupakan sesuatu yang mahal dalam sebuah pelayanan.

Faktor perencanaan fasilitas yang baik. Fasilitas merupakan suatu hal yang penting dalam menunjang suatu pelayanan yang berkualitas. Fasilitas sangat berpengaruh bagi para pelanggan dalam sebuah pelayanan, baik fasilitas primer maupun skunder. Misalnya, sebuah bandara pesawat terbang didukung oleh fasilitas sekunder dengan ruang tunggu keberangkatan yang dilengkapi dengan Televisi, Shofa, Perangkat Komputer yang mampu online, Restoran, Rancangan bangunan yang indah dan lain-lain. Kemudian, untuk fasilitas primernya adalah Pesawat yang memiliki kecepatan yang tinggi, sehingga penumpang tidak merasa lelah dalam melakukan suatu perjalanan dari suatu tempat- ketempat lain, karena waktu tempuh yang singkat.

Faktor pengaruh kepemimpinan. Pemimpin yang mampu menggerakan anak buahnya untuk bekerja dengan sangat baik, penuh semnagat dan memiliki kemitmen tinggi, merupakan suatu bentuk pemimpin yang ideal. Pemimpin yang memiliki kemampuan tersebut dapat menjadikan pelayanan yang ada di tempat

dimna ia memberikan pelayanan, memiliki kualitas tinggi. Hal itu karena pengaruh yang ia timbulkan kepada anak buahnya, sehingga memberikan pelayanan yang maksimal, memuaskan pelanggan tentunya.

2.1.3.2. Kendala-Kendala dalam Pelayanan

Kendala merupakan suatu permasalahan yang terjadi akibat tidak tercapainya atau tidak berjalan dengan baiknya suatu hal. Adanya kesenjangan antara perencanaan dan pelaksanaannya, sehingga perlu suatu penenganan dalam hal ini. Menurut Ibrahim permasalahan- permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan publik adalah masalah kontak, masalah petugas pelayan publik itu sendiri, masalah mekanisme pelayanan yang ada, masalah struktur organisasi pelayanannya, masalah manajemen informasi, masalah tingkat kepekaan, kendala prosedural danmasalah tingkat kepercayaan *(trust*). (Ibrahim, 2008:65). *Pertama*,masalahkontak antara penyedia pelayanan dan pelanggan/ masyarakat yang dilayani.Pemberi layanan yang bersikap acuh dan tidak tanggap terhadap penerima layanan atau konsumen sering kali terjadi pada pelayanan publik.Pemberi dan penerima layanan mau tidak mau mesti melakukan kontak, karena penerima layanan memerlukan informasi terkait produk layanan yang mereka terima. Namun, akan menjadikan suatu permasalahan apabila terjadi kontak yangterlalu intens. Tetapi disisi lain, antara penyedia layanan dan penerima layanan,perlu suatu kedekatan, agar dapat memahami apa yang mesti dan diterima dalam pelayanan. Dengan demikian, akan terjadi efektifitas dan efesiensi layanan.

*Kedua,*masalah petugas pelayan publik itu sendiri antara lain. Petugas selaku pemberi layanan harus tepat baik dari segi porsi (banyaknya pemberi layanan), maupun dari sisi dalam menjalankan tugasnya. Perlu suatu perencanaan yang baik dari ukuran pemberi layanan yang diperlukan agar pelayanan itu efektif.*Ketiga,* masalah mekanisme pelayanan yang ada. Mekanisme palayanan harus dibuat semudah mungkin agar masyarakat mau menalankan proses pelayanan yang ada. Mekanisme pelayanan yang sulit akan membuat masyarakat tidak mau telibat erhadap pelayanan yang ada. *Keempat,*masalah struktur organisasi pelayanannya. Struktur organisasi harus memiliki kejelasan siapa yang bertanggung jawab terhadappelayanan yang ada. Kemudian, pembagian wewenang antara paratur pelayanan juga harus jelas, sehingga tidak akan membuat kebingungan terhadap masyarakat selaku penerima layanan. Selajutnya, harus ada job description yang jeas agar tidak ada tumpang tindih kewengan, dimana apabila itu terjadi, maka akan membuat aparatur pemberi layanan yang ada menjadi kebingungan.

Kelima, masalah manajemen informasi. Manajemen informasi yang baik, merupakan suatu permasalahan yang penting. Kepastian sampainya suatu informasi anatara si pemberi informasi (pemberi layanan),

dengan penerima informasi (pelanggan), harus berjalan dengan baik. Informasi yang di sampaikan harus mudah dimengerti, alat penyalur informasi juga harus efektif. *Keenam,* masalah tingkat kepekaan. Pemberi layanan harus peka dengansetiap keluhan para penerima layanannya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dinamis, dan mampu memenuhi keinginan

penerima layanan. Untuk itu perlu komplein dan komentar dari penerima layanan, sehingga pelayanan itu menjadi lebih baik. Hal itu, akan terwujud apabila aparatur pemberi layanan peka terhadap penerima layanan atau konsumen. *Ketujuh*, kendala prosedural. Prosedural yang dibuat mesti tidak membebani penenerima pelayanan. Hal tersebut seperti, persyaratan untuk mendapatkan layanan, tidak boleh menyusahkan atau membuat seseorang terkendala untuk mendapatkan pelayanan. Kedelapan, masalah tingkat kepercayaan (trust) antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Sesuatu yang sangat mahal dalam sebuah pelayanan adalah rasa percaya penerima layanan kepada peyedia/ pemberi layanan tersebut. Disaat penerima layanan tidak percaya dengan layanan yang disediakan, maka mereka akan beralih ke pelayanan lain, dan tidak akan berpartisipasi dalam layanan itu. Untuk itu, rasa percaya antarapenyedia/pemberi layanan harus betul betul dijaga agar pelayanan tersebut berjalan dengan baik.

2.1.4 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.
   (Undang - Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara,)

Berdasarkan pendapat di atas bahwa BUMN merupakan suatu badan yang sebagian besar modal dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara. Dalam Sistem Ekonomi Indonesia, peran BUMN sangat besar, di samping mengemban misi sebagai ekonomi BUMN harus dapat memberikan kontribusi pendapatan kepada negara. Namun dalam kenyataan banyak BUMN yang belum dapat bekerja secara efisien, antara lain melalui perubahan status dan pemilikan. Peranan BUMN tidak hanya sebatas pengelolaan sumber daya dan produksi barang dan jasa yang meliputi hajat hidup orang banyak tetapi juga berbagai kegiatan produksi dan pelayanan umum Pembentukan Persero sebenarnya merupakan wujud keinginan negara untuk ikut campur dalam mengendalikan perekonomian nasional. Ini terbukti dari aturan-aturan hukum yang dibuat pemerintah untuk mengatur persero, antara lain undang-undang BUMN serta peraturan pelaksanaannya. Sehubungan dengan ini persero lebih merupakan instrumen pengendali perekonomian

2.1.5 Pengertian Asuransi Kecelakaan Lalulintas

Asuransi dapat diformulasi dari berbagai definisi tentang asuransi. Dalam berbagai sumber dan literatur, banyak ditemukan definisi mengenai asuransi. Definisi tersebut tentu berbeda-beda secara naratif, tergantung latar belakang profesi, keilmuan maupun kepentingan orang yang mendefinisikannya.

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara 2 (dua) pihak atau lebih dimana pihak tertanggung mengikat diri kepada penanggung, dengan menerima premi-premi asuransi untuk memberi penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan di derita tertanggung karena suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberi pembayaran atas meninggal atau hidupnya seseorang yang di pertanggungkan.

Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan merupakan salah satu jenisperlindungan bagi masyarakat yang sifatnya sangat penting. Melalui asuransikecelakaan lalu lintas jalan, setiap pengendara kendaraan di jalan raya dapatdijamin dari biaya-biaya yang mungkin timbul sebagai akibat dari kecelakaan,serta keluarganya dapat memperoleh santunan apabila korban kecelakaanmeninggal dunia.

Asuransi Sosial Kecelakaan Lalu Lintas Jalan termasuk jenis asuransi wajib(compulsory insurance), dikatakan asuransi wajib karena :

a. Berlakunya Asuransi Sosial Kecelakaan Lalu Lintas Jalan ini di wajibkanoleh undang-undang bukan berdasarkan perjanjian.
b. Pihak penyelenggara asuransi ini adalah pemerintah yang di delegasikan kepada Badan Usaha Milik Negara (Pasal 5 Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964).
c. Asuransi Sosial Kecelakaan Lalu Lintas Jalan bermotif perlindungan masyarakat (social security), yang dananya dihimpun dari masyarakat dan digunakan untuk kepentingan masyarakat yang diancam bahaya lalu lintas

jalan.

d. Dana yang sudah terkumpul dari masyarakat, tetapi belum digunakan sebagaidana kecelakaan lalu lintas jalan dimanfaatkan untuk kesejahteraanmasyarakat melalui program investasi.m (ibid hal: 214)

2.1.5.1 Dasar Hukum Asuransi Kecelakaan Lalulintas

Dasar hukum pelaksanaan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan adalah Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 Peraturan Pemerintah Nomor 18Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, dimana dalam undangundang tersebut lingkup jaminannya yaitu :

a. Korban Yang Berhak Atas Santunan, adalah pihak ketiga yaitu :

1) Setiap orang yang berada di luar angkutan lalu lintas jalan yangmenimbulkan kecelakaan yang menjadi korban akibat kecelakaan dari
penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan tersebut, contoh : Pejalan kaki ditabrak kendaraan bermotor
2) Setiap orang atau mereka yang berada di dalam suatu kendaraan bermotordan ditabrak, dimana pengemudi kendaran bermotor yang ditumpangidinyatakan bukan sebagai penyebab kecelakaan, termasuk dalam hal inipara penumpang kendaraan bermotor dan sepeda motor pribadi

b. Tabrakan Dua atau Lebih Kendaraan Bermotor

1) Apabila dalam laporan hasil pemeriksaan Kepolisian dinyatakan bahwa pengemudi yang mengalami kecelakaan merupakan penyebab terjadinya kecelakaan, maka baik pengemudi mapupun penumpang kendaraan tersebut tidak terjamin dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 jo Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965.
2) Apabila dalam kesimpulan hasil pemeriksaan pihak Kepolisian belum diketahui pihak-pihak pengemudi yang menjadi penyebab kecelakaan dan atau dapat disamakan kedua pengemudinya sama-sama sebagai penyebab terjadinya kecelakaan, pada prinsipnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 jo Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 santunan belum dapat diserahkan atau ditangguhkan sambil menunggu Putusan Hakim/Putusan Pengadilan.

c. Kasus Tabrak Lari, terlebih dahulu dilakukan penelitian atas kebenaran kasus kejadiannya

d. Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Kereta Api

1) Berjalan kaki di atas rel atau jalanan kereta api dan atau menyebrang sehingga tertabrak kereta api serta pengemudi/penumpang kendaraan bermotor yang mengalami kecelakaan akibat lalu lintas perjalanan kerata api, maka korban terjamin Undang-Undang Nomor 34 Tahun1964
2) Pejalan kaki atau pengemudi/penumpang kendaraan bermotor yang dengan sengaja menerobos palang pintu kereta api yang sedang difungsikan sebagaimana lazimnya kerata api akan lewat, apabila tertabrak kereta apimaka korban tidak terjamin oleh Undang-Undang Nomor 34 Tahun1964
(Lingkup Jaminan Undang - Undang Nomor 34 Tahun 1964,)

Disamping Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 PeraturanPemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tersebut, di dalam pemberian besarnyasantunan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan juga diatur dalam PeraturanMenteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 tentang Besar Santunan danSumbangan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Menteri Keuangan RepublikIndonesia, di mana besarnya santunannya di dalam Pasal 2 ayat (2) PeraturanMenteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 disebutkan :

a. Ahli waris dari korban yang meninggal dunia berhak memperoleh santunan sebesar Rp 25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah).
b. Korban yang mengalami cacat tetap berhak memperoleh santunan yang besarnya dihitung berdasarkan angka prosentase sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 10 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 dari besar santunan meninggal dunia sebagaimana dimaksud dalam huruf (a).
c. Korban yang memerlukan perawatan dan pengobatan berhak memperoleh santunan berupa penggantian biaya perawatan dan pengobatan dokter paling besar Rp 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah).

2.1.5.2 Pihak Yang Memberikan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

Di dalam Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian dijelaskan bahwa, Program Asuransi Sosial hanya dapat diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara. Karena Asuransi Kecelakaan

Lalu Lintas Jalan merupakan salah satu Program Asuransi Sosial maka dari itu pihak yang memberikan santunan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan tersebut adalah Pemerintah yang pengurusan dan penguasaan dananya diserahkan kepada Perusahaan Negara yang ditunjuk yaitu PT. Jasa Raharja (Persero).Ketentuan ini sesuai dengan Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 34 Tahun1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, yang mana dijelaskan bahwa, Pengurusan dan penguasaan dana dilakukan oleh Perusahaan Negara yang ditunjuk oleh Menteri khusus untuk itu.

2.1.5.3 Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Perjanjian asuransi merupakan perjanjian antara 2 (dua) pihak, yaitu antara penanggung (perusahaan asuransi) dengan tertanggung. Masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhinya , sebagaimana dimaksud dalam pasal Pasal 2 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, mengatur sebagaiberikut:

1. Pengusaha/pemilik angkutan alat angkutan lalu lintas jalan diharuskan member sumbangan wajib tahunnya, jumlah sumbangan wajib tersebut ditentukan berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah (Pasal 2 ayat (1) dan (2))
2. Pemilik/pengusaha alat angkutan lalu lintas jalan harus sudah membayar sumbangan wajibnya mengenai tahun yang sedang berjalan paling lambat pada akhir setiap bulan Juni. (Pasal 3)
3. Setiap orang yang menjadi korban mati atau cacat tetap akibat kecelakaanyang disebabkan oleh alat angkutan lalu lintas jalan, akan diberikankerugian kepadanya atau kepada ahli warisnya sebesar jumlah yang telahditentukan berdasarkan peraturan pemerintah. (Pasal 4 ayat (1)).

4. Untuk melaksanakan pembayaran ganti rugi kepada korban menteri dapatmenunjuk instansi pemerintah yang dianggap perlu, yang manapengurusan dan penguasaannya dilakukan oleh Perusahaan Negara yangditunjuk oleh Menteri. (Pasal 4 ayat (2) dan Pasal 5)

Adapun besar tarif Sumbangan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan(SWDKLLJ) yang harus dibayar oleh pemilik kendaraan bermotor setiaptahunnya sesuai Pasal 4 ayat (2) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor36/PMK.010/2008 tanggal 26 Februari 2008, ditetapkan seperti terlihat dalamtabel berikut :

Tabel 2.1

Besar tarif Sumbangan Wajib Kecelakaan Lalulintas Jalan

GOL	JENIS KENDARAAN	TARIF SWDKLLJ	KD/SERT.	JUMLAH
A	Sepeda Motor 50 cc kebawah,mobil ambulan,mobil jenazah,dan mobil kebakaran	0	3000	3000
B	Traktor, buldozer, forklift, mobil derek, excavator, crane dan sejenisnya	20.000	3.000	23.000
C1	Sepeda Motor, Sepeda kumbang dan scooter diatas 50cc s/d 250cc Dan kendaraan bermotor roda tiga	32.000	3.000	35.000
C2	Sepeda motor dan scooter di atas 250 cc	80.000	3.000	83.000
DP	Pick up/mobil barang s/d 2.400 cc sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan angkutan umum	140.000	3.000	143.000

DU	Mobil penumpang ukutan umum s/d 1.600 cc	70.000	3.000	73.000
EF	Bus dan Microbus bukan angkutan umum	150.000	3.000	153.000
EU	Bus dan microbus angkutan umum, serta mobil penumpang angkutan umum lainya di atas 1.600 cc	87.000	3.000	90.000
F	Truck, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container, dan sejenisnya	160.000	3.000	163.000

Sumber : Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

2.1 Kerangka Pemikiran

Berkaitan dengan masalah pelayanan, PT Jasa Raharja (Persero) perwakilan Bandung pada hakekatnya dituntut untuk memberikanpelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruhmasyarakat yang mengklaim asuransi di Kota Bandung. Kepuasan masyarakat dapat diperolehapabila terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai kinerjaharapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri.

Pelayanan merupakan hal dapat dilakukan baik secara individual secara berkelompok ataupun dilakukan oleh suatu lembaga yang erat kaitannya dengan kualitas. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mencapai tujuan yang diharapkannya, dengan kata lain pelayanan yang diberikan harus mudah diakses dan didapatkan oleh masyarakat, sehingga tidak

ada berbagai kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat dalam menerima pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan suatu metode yang di turunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi atau instansi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparaturnya. Metode ini meliputi pengembangan dan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan atau masyarakat. Ini diukur dari persepsi kualitas pelayanan bagi organisasi atau instansi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang "sangat baik". Untuk itu, dalam menilai kualitas pelayanan menurut Sinambela ada 6 model ukur yang perlu diperhatikan, yaitu:

.**Pertama,** Transparansi adalah bentuk pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak dalam proses asuransi kecelakaan lalulintas di jalan raya di PT Jasa Raharja Persero perwakilan Bandung. Maksud terbuka disini adalah tidak ada hal yang ditutup-tutupi oleh pihak aparatur dalam memberikan layanannya terhadap masyarakat, sehingga para pemohon dapat mendapatkan kejelasan mengenai semua prosedur dalam proses asuransi kecelakaan lalulintas di jalan raya.

a) Informasi adalah segala sesuatu yang bersangkutan dengan prosedur yang diberitahukan atau disampaikan oleh petugas PT. Jasa Raharja Persero kepada masyarakat umum, dalam proses pengajuan asuransi kecelakaan lalulintas

b) Prosedur adalah sejumlah tahapan yang harus ditempuh atau dipenuhi baik oleh petugas Jasa Raharja maupun oleh pemohon asuramsi kecelakaan lalulintas tersebut

Kedua, Akuntabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukan tingkat kesesuaian penyelengaraan pelayanan yang diberikan. Akuntabilitas disini meliputi tanggung jawab dan kinerja para petugas atau aparatur

Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan dalam asuransi kecelakaan lalulintas di jalan raya Kota Bandung..

a) Fiscal accountability adalah keharusan atau kewajiban PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam tanggung jawab, terkait pemanfaatan keuangan yang diterima, baik dari masyarakat maupun dari pemerintah.
b) Legal accountability adalah keharusan PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung untuk taat pada aturan yang berlaku dalam menjalankan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas bagi yang berhak mendapatkanya.
c) Process accountability adalah keharusan atau kewajiban PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung berkaitan dengan bagaimana penyedia layanan mengelola dan memberdayakan sumber- sumber potensi atau sarana dan prasarana pelayanan yang ada secara ekonomis dan efesien.

d) Outcome accountability adalah bentuk pertangung jawaban PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung berkaitan dengan bagaimana efektifis (hasil) dari layanan yang diberikan dapat bermanfaat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Ketiga, Kondisonal,pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dalam asuransi kecelakaan lalulintas jalan raya di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dengan tetap berpegang teguh dengan prisnsip efektifitas dan efesiensi. Agar kualitas pelayanan dalam asuransi kecelakaan lalulintas menjadi semakin baik lagi

a) Efektif dan efisien adalah akselerasi waktu dalam asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung tanpa mengurangi kualitas permohonan itu sendiri

Keempat, Partisipatif, yaitu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan harapan masyarakat. Partisipasi dapat dilihat dari besarnya peran masyarakat terhadap pelayanan tersebut

a) Harapan adalah keinginan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan dalam proses asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung.

Kelima, Kesamaan hak adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan tidak membeda-bedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan

hak merupakan pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun dalam proses asuransi kecelakaan lalulintas di jalan raya di PT Jasa Raharja Persero perwakilan Bandung.

a) Keteguhan adalah sikap kukuh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung yang berpegang pada aturan, nilai moral dan prinsip-prinsip pelayanan dalammemberikan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas.

b) Ketegasan adalah perlakuan jelas tanpa membeda- bedakan yang ditunjukan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam pelayanan Asuransi kecelakaan lalulintas.

Keenam, Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban unit kerja dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

a) Keadilan adalah sikap dan tindakan seorang aparatur negara yang memperlakukan orang lain sesuai dengan fungsi, peran dan tanggungjawabnya. Sikap apartur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam melayani masyarakat maupun sesama aparatur sesuai dengan fungsi, peran dan tanggungjawabnya.

b) Kejujuran adalah komponen rohani yang memantulkan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji. Sikap aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam memberikan pelayanan maupun menerima

pendapat dari masyarakat ataupun sesama aparatur, baik yang kedudukannya lebih tinggi, setara, atau lebih rendah.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, terkait dengan penelitian ini Enam model ukur di atas merupakan ukuran untuk menilai kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Berdasarkan uraian di atas dapat dibuat kerangka pemikiran seperti gambar di bawah ini:

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran

