BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia layanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan. *Gaspersz* (1997:38) menjelaskan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Pada dasarnya kualitas mengarah pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Menurut Tjiptono mengungkapkan pengertian kualitas yaitu :

> Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal maupun setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal dan sesuatu dilakukan untuk membahagiakan pelanggan. (2004: 42).

Berdasarkan pengertian diatas, kualitas merupakan suatu syarat dari produk layanan untuk membahagiakan pelanggan. Pemenuhan kebutuhan yang baik sejak awal atau setiap saat kepada pelanggan. Kebutuhan pelanggan yang berkesinambungan yang bebas dari kerusakan atau cacat. Pelanggan berhak untuk menerima layanan yang diberikan dengan tujuan agar pelanggan diberikan rasa

puas dan bahagia dari layanan yang mereka rasakan. Davis L. Goetsch berpendapat bahwa, definisi dari kualitas adalah :

> *Quality is a dynamics state associated with product, service, people, process and environment that meet or exceeds expectation.* (Kualitas adalah sebuah keadaan dinamis, dapat berubah – ubah sejalan dengan waktu.Kualitas dihubungkan tidak hanya pada produk dan jasa tetapi juga pada manusia sebagai penghasil produk atau jasa tersebut). (2000:50).

Kualitas suatu barang atau jasa tidak statis akan berubah seiring dengan berjalannya waktu. Faktor penentu suatu kualitas tidak hanya dipengaruhi oleh produk atau jasa itu sendiri tetapi juga dipengaruhi oleh manusia atau kelompok penghasil jasa tersebut. Penyediaan aksesibilitas ditrotoar jalan merupakan suatu bentuk pemberi layanan jasa diruang publik kepada masyarakat, khususnya masyarakat penyandang disabilitas. Konsep atau definisi kualitas yang dikemukakan oleh Triguno adalah sebagai berikut:

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

Berdasarkan pengertian kualitas di atas, dapat ditinjau bahwa kualitas adalah strategi untuk menghasilkan suatu barang dan jasa yang berbobot dan memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pemerintahan diwajibkan untuk memenuhi segala keinginan masyarakat dengan mengutamakan kualitas dalam setiap aspek.

Memberikan nilai lebih terhadap kebijakan – kebijakan yang diterapkan sehingga akan berdampak positif terhadap pandangan masyarakat. Kualitas merupakan harga mati yang harus dipenuhi oleh aparatur pemerintah dimana aparatur pemerintahan merupakan abdi masyarakat, dengan kata lain aparatur pemerintahan merupakan pelayan bagi masyarakat. Kualitas merupakan standar terbaik yang harus dicapai oleh seseorang atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan.

Kualitas sumber daya manusia berarti aparatur yang bertugas dalam melayani masyarakat merupakan orang–orang yang benar–benar memiliki kehandalan dibidangnya dan menjamin terhadap kepuasan pelayanan yang akan diberikan pada masyarakat. Kualitas cara kerja berarti aparatur pemerintahan diwajibkan untuk melihat dan memiliki pedoman penanganan pekerjaan yang baik sehingga tidak terjadinya kecerobohan yang dapat menyebabkan turunnya kepercayaan masyarakat.

2.1.2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain atas barang dan jasa. Kata pelayanan sering diikuti kata “Publik”, yang memiliki kata umum masyarakat ramai atau kepentingan orang banyak. Dinamika pelaksanaan pembangunan dan perkembangan teknologi, merubah perananan dan fungsi pemerintah.

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. (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 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.

Pengertian pelayanan diatas yang di definisikan MENPAN (1993), bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dimana mengarah ke pelayanan 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 kriteria yang di tetapkan pemerintah. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang,

sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan menurut Moenir pelayanan publik adalah :

> Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. (2010:26-27).

Didefinisikan kegiatan yang jalankan harus sesuai dengan sistem, prosedur dan metode tertentu agar sesuai dengan hak yang ingin didapatkan. Hak ini diperuntukan untuk seseorang atau sekelompok orang yang ingin memenuhi kepentingannya. Keseimbangan hak akan tercapai apabila landasan faktor material terpenuhi. Sedangkan menurut Lukman mengemukakan bahwa pelayanan :

> Kegiatan atauurutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan oran lain, atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
> (2002:6)

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

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut *Jhon E.G Bateson* dalam bukunya *Managing Service Marketing*, Kualitas pelayanan adalah :

> *Service quality is a measure of how well the service level delivered matches customer expectations*. (Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran untuk mengukur tingkat kesesuaian antara pelayanan yang telah diberikan dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan). (1992:89).

Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai alat ukur untuk melihat suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah atau organisasi kepada masyarakat sebagai pelanggan. Parasuraman, mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) dan pelayanan yang dirasakan (*Perseived Service).* Kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan melebihi dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan (1985:48-50).

Kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik dan buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Sedangkan menurut *James A. Fitzsimmons* dan *Mona J. Fitzsimmons* mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah :

> *Service quality can be defined by comparing perceptions of service received with expectations of service desired.* (Kualitas pelayanan dapat didefinisikan dengan membandingkan persepsi dari pelayanan yang diterima dengan diharapkan dari pelayanan yang diinginkan). (2004:132).

Kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat dapat dilakukan dengan membandingkan cara–cara dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan

oleh masyarakat. Kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan atau perlakuan terhadap orang lain yang pelayanannya sesuai dengan standar nilai yang baku. Pemerintah Daerah Kota Bandung sebagai salah satu pelaksana atau penggerak roda pemerintahan yang memiliki tujuan utama dari dibentuknya pemerintahan tersebut adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat dapat menjalani kehidupan dengan adil dan makmur. Sementara itu menurut Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service yang* mengartikan kualitas pelayanan yang ia definisikan sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh napitupulu diatas dapat peneliti asumsikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan untuk pemenuhan kebeutuhan pelanggan berupa barang dan jasa yang mempunyai karakteristik baik itu dapat dilihat dan tidak berwujud, produk atau jasa yang digunakan oleh pelanggan biasanya dapat habis dengan cepat dan tidak terasa, dan dalam penyelenggaran pelayanan tersebut pelanggan dapat ikut berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sementara itu Sinambela dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, mendefinisikan kualitas adalah: Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers)*. (2006: 6) memberikan indikator kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Transparasi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipasif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

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

> Keterbukaan prosedural/ tata cara, persyaratan, satuan kerja/ pejabat penangung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/ tarif dan hal- hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyrakat, baik diminta maupun tidak diminta. (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 di informasikan 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. Sedangkan 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*. (2006:85).

Pertama, fiscal accountability adalah bentuk pertanggungjawaban oleh penyedia layanan kepada masyarakat terkait pemanfaatan keuangan yang diterima dari masyarakat .*Kedua, legal accountability* adalah bentuk pertanggung jawaban 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, mengatakan bahwa pelayanan partisipatif, yaitu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan harapan masyarakat. 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.
> (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 pelaksanaan, jujur dan adil dalam pelaksanaanya. (2008: 19).

Berdasarkan uraian diatas kualitas pelayanan yang baik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat, jadi masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang baik juga pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat. Melakukan optimalisasi pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Beberapa dari aspek tersebut adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif yang telah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dahulu. Kemudian masih terkai masalah 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). (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. (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*. yaitu 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 security atau 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 agar pelayanan 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. Aspek *communication* 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.

Keinginan itu akan diketahui oleh penyediaa atau pemberi layanan apabila ada komunikasi yang baik antara penyedia dan pemberi layanan dengan penerima layanan. Apek yang kesepuluh adalah *understanding the custumers,* seperti yang telah dijelaskan diatas 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.

> Kualitas pelayanan Menurut Ibrahim, "kualitas pelayanan publik merupakan suatu konsep dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saaat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.
> (2008: 22).

Suatu kualitas merupakan konsep yang 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 lain harus dapat mengandung unsur- unsur:

> Kesederhanaan tata cara pelayanan, tanggung jawab, realibilitas, kecakapan/kehandalan petugas pelayanan, kedekatan dengaan pelanggandan kemudahan berkomunikasi, dan keramahan, keterbukaan, komunikasi, *kreadibility,* kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan pelayanan, mengerti apa yang diharapkan penggan/masyarakat, nyata efisien, dan ekonomis.
> (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, tidakhanya 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, creadibility 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.

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 Pendaya gunaan 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 berbelit - belit, 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 bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan yang disediakan apabila timbul masalah 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, maupun peralatan 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 adalah kenyamanan.

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. Menurut Hardiansyah ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, diantaranya yaitu :

> Motivasi kerja, pengawasan masyarakat, prilaku Birokrasi, kemampuan aparatur, komunikasi, perencanaan fasilitas yang baik dan pengaruh kepemimpinan.”.
> (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 sipemberi/penyedia layanan dengan cara membandingkan penyelanggaraan pelayanan dengan standar operasional atau standar pelayanan.

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.

Faktor kemampuan aparatur. Kemampuan aparatur yang menguasai mengenai pelayanan yang mereka sediakan dan akan mereka berikan juga mempengaruhi kualitas pelayanan.

Faktor komunikasi. Pengkomunikasian informasi yang mudah dan baik akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Cara sipemberi 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 dimana 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*).
> (2008:65).

Pertama, masalah kontak 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 terhadap 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.

Kelima, masalah manajemen informasi. Manajemen informasi yang baik, merupakan suatu permasalahan yang penting. Kepastian sampainya suatu informasi anatara 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 kebingungan.

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 Aksesibilitas

Pemahaman aksesibilitas menurut Black (1981), aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain, dan mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui transportasi. Menurut Magribi (1999) bahwa aksesibilitas adalah ukuran kemudahan yang meliputi waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antara tempat-tempat atau kawasan dari sebuah sistem. Sedangkan menurut Bintarto (1989) aksesibilitas yaitu Salah satu variabel yang dapat dinyatakan apakah tingkat aksesibilitas itu

tinggi atau rendah dapat dilihat dari banyaknya sistem jaringan yang tersedia pada daerah tersebut. Semakin banyak sistem jaringan yang tersedia pada daerah tersebut maka semakin mudah aksesibilitas yang didapat begitu pula sebaliknya semakin rendah tingkat aksesibilitas yang didapat maka semakin sulit daerah itu dijangkau dari daerah lainnya.

Derek Halden Concultancy (DHC, 2000) mencirikan pemahaman aksesibilitas dalam tiga pertanyaan: siapa/dimana, apa, dan bagaimana.

- Siapa atau di mana orang itu berada - aksesibilitas adalah bagian dari orang atau tempat.
- Apa peluang yang akan dicapai – fungsi tata guna lahan, aktivitas di dalamnya, atau sumber daya (termasuk orang-orang) yang memungkinkan orang itu memenuhi kebutuhan mereka.
- Bagaimana: faktor-faktor yang memisahkan orang-orang dengan tempattempat seperti jarak, waktu, biaya, informasi dan faktor-faktor lain yang bertindak sebagai pencegah atau hambatan untuk mengakses suatu tempat.

Aksesibilitas Menurut Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang disabilitas, Pasal 1 ayat 4 : Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Hal tersebut diperjelas dalam Pasal 10:2 yang berbunyi :Penyediaan aksesibilitas dimaksudkan untuk menciptakan keadaan dan lingkungan yang lebih menunjang penyandang disabilitas dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat.

Sejalan dengan itu, yang dimaksud dengan aksesibilitas fisik adalah lingkungan fisik yang oleh penyandang disabilitas dapat dihampiri, dimasuki atau dilewati, dan penyandang disabilitas itu dapat menggunakan wilayah dan fasilitas yang terdapat didalamnya tanpa bantuan. Dalam pengertian yang lebih luas, aksesibilitas fisik mencakup akses terhadap berbagai bangunan, alat transportasi dan komunikasi, serta berbagai fasilitas di luar ruangan termasuk sarana rekreasi.

Sedangkan dalam Peraturan daerah kota bandung nomor 26 tahun 2009 tentang kesetaraan dan pemberdayaan penyandang cacat dalam Bab IV kesamaan dan kesempatan bagian kedua pasal 29 : Setiap pengadaan sarana dan prasarana umum yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dan/atau masyarakat wajib menyediakan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. dalam pasal 30 yang menjelaskan tentang : Penyedian aksesibilitas dimaksudkan untuk menciptakan keaadaan dan lingkungan yang lebih menunjang penyandang disabilitas agar dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat, dan memiliki hak–hak dan fasilitas yang sama seperti masyarakat normal pada umumnya.

2.1.5 Pengertian Penyandang Disabilitas

Informasi dapat diterima oleh manusia oleh lima indera, yaitu indera penglihatan, pendengaran, peraba, penciuman dan indra pengecap seseorang dapat menggunakan kelima indra dalam menerima,mencrna, atau untuk menghasilkan sebuah informasi yang baru. Namun hal ini berbeda bagi seseorang yang memiliki

kekurangan secara fisik mereka hanya dapat menerima informasi memalui inderanya yang masih dapat berfungsi dengan baik. Menurut *Vash* membuat perbedaan antara *disability* yaitu:

> Mengacu pada adanya kekurangan secara *fisiologis, anatomis*, maupun *psikologis* yang disebabkan oleh luka, kecelakaan maupun kecacatan sejak lahir dan cenderung menetap dengan kata *handicap*, mengacu pada rintangan yang dialami individu saat dia berupaya melakukan tugas sehari-hari, yang diakibatkan oleh kekurangan tersebut.
> (1981:22-23).

Definisi tersebut serupa dengan yang diutarakan oleh *Wright* yang menyatakan :

> *Disability* merupakan kondisi yang tidak lengkap baik secara fisik maupun mental, *Handicap* adalah rintangan-rintangan individu saat dia mencoba mengarahkan kemampuan maksimalnya, namun terhalang oleh kondisi yang ia alami.
> (1960:9).

> Sedangkan mangunsong (1998) mengemukakan : Kecacatan adalah adanya disfungsi atau berkurangnya suatu fungsi secara objektif dapat diukur atau dilihat karena adanya kehilangan atau kelainan dari bagian tubuh atau organ seseorang.

Didefinisikan misalnya, tidak adanya tangan, kelumpuhan dibagian tertentu dari tubuh, kecacatan ini bisa selalu dari seseorang, yang bisa dapat menghasilkan perlakuan-perlakuan yangberbeda pada individi yang berbeda misalnya kerusakan otak dapat menjadikan individu tersebut cacat mental, hiperaktif, buta dan lain-lain.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia penyandang diartikan dengan orang yang menyandang (menderita) sesuatu. Sedangkan disabilitas merupakan kata bahasa Indonesia yang berasal dari kata serapan bahasa Inggris *disability* (jamak: *disabilities*) yang berarti cacat atau ketidak mampuan.

Menurut Wikipedia, disabilitas berarti: “Konsekuensi dari pelemahan secara fisik, mental, kognitif, mental, sensori, emosional, perkembangan, atau kombinasi dari hal-hal tersebut. Disabilitas bisa terjadi sejak lahir, maupun terjadi di tengah perjalanan hidup seseorang.”

Sementara menurut WHO, disabilitas berarti: ”Sebuah definisi yang memayungi pelemahan, keterbatasan aktivitas, dan halangan dalam berpartisipasi. Pelemahan berarti adanya masalah yang terjadi pada struktur atau fungsi tubuh, keterbatasan aktivitas berarti sebuah kesulitan yang dialami seseorang dalam melakukan tugas atau aksi, sedangkan halangan berpartisipasi berarti sebuah masalah yang dihadapi oleh seseorang dalam menjalani hidupnya.”

Disabilitas tidak bisa dianggap sekedar masalah kesehatan. Disabilitas adalah fenomena yang kompleks, yang mencerminkan interaksi dari tubuh seseorang dengan masyarakat tempat ia tinggal. Mengatasi kesulitan yang dialami orang yang mengalami disabilitas berarti membutuhkan intervensi yang bisa menghilangkan penghalang dengan lingkungan dan kehidupan sosial yang dihadapi.

Orang-orang yang mengalami disabilitas memiliki kebutuhan yang sama atas kesehatan dengan orang yang tidak mengalaminya, – dalam hal imunisasi, skrining kanker, dan lainnya. Mereka juga mungkin saja kesulitan menikmati kesehatan yang layak, bisa karena kemiskinan, ataupun pemisahan sosial, dan juga rentan masalah kesehatan sekunder, misalnya luka akibat anggota tubuh tertekan terlalu lama (dekubitus), atau bisa pula infeksi kandung kemih. Bukti-bukti menunjukkan bahwa orang-orang dengan disabilitas harus menghadapi rintangan

dalam mengakses layanan kesehatan dan rehabilitasi yang justru mereka butuhkan.

Pengertian disabilitas Menurut Undang-Undang No 4 tahun 1997 tentang Penyandang Cacat. disabilitas atau Difabel adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan aktivitas secara selayaknya, yang terdiri dari (a) penyandang cacat fisik, (b) penyandang cacat mental, dan (c) penyandang cacat fisik dan mental.

Penyandang disabilitas atau dalam istilah lain difabel (penyandang cacat) adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik atau mental yang dapat mengganggu dalam melakukan fungsi jasmani dan rohaninya, dan difabel juga bukan hanya merupakan orang-orang penyandang cacat sejak lahir melainkan juga korban korban bencana alam atau perang yang mendapatkan kecacatan ditengah tengah hidupnya maupun para penderita penyakit yang mengalami gangguan melakukan aktivitas secara selayaknya baik gangguan fisik maupun mental.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kualitas merupakan suatu ukuran dari produk layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, pemenuhan kebutuhan yang baik sejak awal atau setiap saat kepada pelanggan. Kebutuhan pelanggan yang berkesinambungan yang bebas dari kerusakan atau cacat. Pelanggan berhak untuk menerima layanan yang diberikan dengan tujuan agar pelanggan diberikan rasa puas dengan adanya kualitas yang diberikan oleh penyedia layanan. Pelayanan publik merupakan suatu urutan

kegiatan yang sesuai dengan peraturan dan perundang – undangan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dapat berupa barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah.Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan pelanggan.Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan.

Servis atau jasa merupakan tahapan berikutnya dimana dalam suatu kegiatan interaksi maka akan ada sebuah hal yang ditimbulkan. Dalam hal pemberian pelayanan, maka akan muncul hal yang disebut dengan pemberian produk layanan berupa pemberian jasa. Jasa yang dimaksud yaitu sebuah produk yang tidak tampak oleh mata namun memiliki nilai besar yang dapat dirasakan. Produk jasa yang disampaikan didalam pelayanan yang baik akan membuat kepuasan dalam berinteraksi meningkat. Jasa yang ditawarkan dapat juga diperjual belikan sebagai sebuah penghargaan yang dapat diberikan oleh masyarakat untuk sang pemilik jasa.

Pelayanan yang ditawarkan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung pelayanan yang menyediakan aksesibilitas diruang publik, yaitu aksesibilitas ditrotoar jalan dengan penyediaan aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan bagi penyandang disabilitas tunanetra, dimana Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam penyediaan aksesibbilitas lajur pemandu dan lajur peringatan ditrotoar jalan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Bandung khususnya penyandang disabilitas tunanetra dalam penyediaan akses diruang publik. Penyediaan

aksesibilitas ditrotoar jalan dengan lajur pemandu dan lajur peringatan bagi penyandang disabilitas tunanetra yang dilaksanakan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sebagai wujud memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Bandung yang saat ini sangat membutuhkan akses umum tersebut sebagai prasarana bagi kegiatan sehari-hari.

Pelayanan penyediaan aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan dirotoar jalan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung kepada masyakat penyandang disabilitas tunanetra Kota Bandung menarik peneliti untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Pemerintah Daaerah Kota Bandung kepada penyandang disabilitas. Adapun pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung dapat diukur kualitasnya dengan menggunakan 6 model ukur yang peneliti paparkan sebagai berikut :

Pertama, *Transparansi* adalah bentuk pelayanan yang bersifat terbuka, yang dimana secara keseluruhan mudah dan dapat diakses oleh semua pihak termasuk transparasi dalam penyediaan aksesibilitas penyandang kaum disabilitas.

Kedua, *Akuntabilitas* yakni pelayanan yang apat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang–undangan yang dimana Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam melayani penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dapat di pertanggung jawabkan bila ada hal–hal yang tidak sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku karena pemerintah Kota Bandung dalam melaksanakan tugasnya harus dapat mempertanggung jawabkannya.

Ketiga, *kondisional* yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada

prinsip *efisiensi* dan *efektifitas.* Yang dimana bentuk pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam memenuhi penyediaan aksesibilitas harus sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas dan seimbang mana ruang publik yang harus difasilitasi dan yang tidak yang seharusnya aksesibilitas itu dibuat dengan kebutuhan penyandang disabilitas yang mayoritas terdapat ditempat tersebut.

Keempat, *Partisipatif* yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat. yang dimana Pemerintah Daerah Kota Bandung sebagai pelaksana peraturan seharusnya lebih mendengarkan dan memperhatikan harapan penyandang disabilitas dalam pelayanan penyediaan aksesibilitas yang dimana sangat dibutuhkan ditempat–tempat yang mayoritas bagi penyandang disabilitas, tempat umum, gedung–gedung pemerintahan tempat olahraga, taman kota dan transportasi umum, dan mendengarkan semua dorangan serta ide dalam penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Kelima, Kesamaaan Hak yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khusnya suku, ras, agama, golongan, status soSial dan lain – lain. dalam penyediaan akses tidak boleh diskriminasi atau membedakan dalam hal masyarakat normal dengan masyarakat disabilitas harus sama dalam penyediaan akses ruang publik dalam hal fisik maupun non fisik sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan dalam aturan Pemerintah Daerah Kota Bandung.

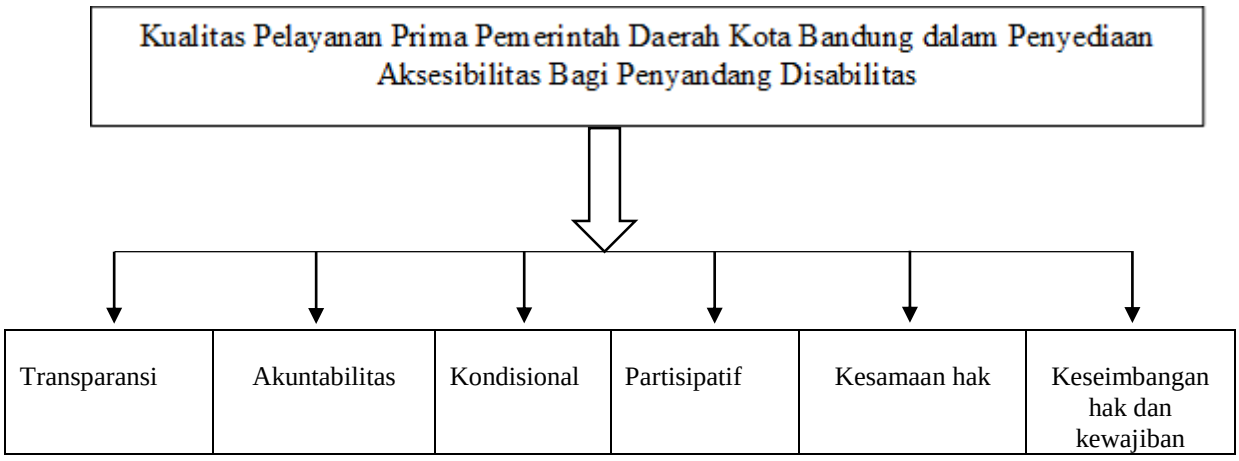
Keenam, Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu penyediaan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

dalam penyedia dan pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam penyediaan ruang publik aksesibilitas kepada penerima aksesibilitas harus seimbang dan sesuai dengan yang sudah ditentukan oleh aturan yang ada.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti membuatkan definisi operasional dalam mengukur kualitas pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas maka penelliti membuat kerangka model penelitian sebagai berikut :

Gambar 2.1.

Model Kerangka Pemikiran



a) Keterbukaan komunikasi b) keterbukaan Sosialisasi	a).Pertanggun jawaban pelaksanaan dan pemeliharaan	a) Efisiensi b) Efektif	a) Keterlibatan Masyarakat	a) Tidak Diskriminatif, adil	a) Hak b)Kewajiban

Kualitas Pelayanan Prima Pemerintah Daerah Kota Bandung Dalam Penyediaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas

