BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain atas barang dan jasa. Kata pelayanan sering diikuti oleh kata "Publik", yang memiliki makna umum, masyarakat ramai, atau kepentingan orang banyak. Hal itu terjadi, karena pelayanan yang disediakan oleh pemerintah bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan orang banyak, yaitu seluruh masyarakat Indonesia. Dengan demikian, pelayanan membuat kebutuhan orang lain terpenuhi akan apa yang mereka butuhkan.

Hakikat dari suatu pelayanan publik adalah meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum. Selanjutnya, hakikatnya adalah mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefesienkan sistem dan tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan dengan berdayaguna dan berhasilguna. Kemudian, mendorong tumbuhnya kreativitas, parakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Saefullah berpendapat bahwa

> Pelayanan publik (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Karenanya birokrasi publik (pemerintah) berkewajiban untuk memberikan layanan publik yang baik dan professional. (Saefullah, 1999 : 5).

Saefullah berpendapat yang berhak dalam mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah merupakan mereka yang menjadi warga Negara atau secara sah menjadi penduduk Negara yang bersangkutan oleh karena itu pemerintah dalam hal ini yang memberikan pelayanan harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan juga professional sehingga pelayanan publik dapat menjadi optimal dan efektif.

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 (UU No.25 Tahun 2009), tentang Pelayanan Publik pasal 1, ayat 1, menyatakan bahwa :

> "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public".

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, ada tiga kebutuhan pelayanan yang disediakan, yaitu barang, jasa dan administratif. Ketiga hal kebutuhan tersebut, negara atau institusi, korporasi dan lembaga pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan tersebut, apabila masyarakatnya ingin mendapatkan pelayanan akan ketiga kebutuhan tersebut. Pendapat tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih, menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih pelayanan publik adalah:

> "Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh intansi pemerintahan di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan peraturan perundang- undangan". (Ratminto dan Atik, 2007:4).

Pemerintah merupakan subjek penyedia pelayanan, yang harus menyediakan banyak kebutuhan para masyarakat yang dilayaninya, melalui suatu

badan instansi pemerintah atau kerjasama dengan swasta, dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keperluan para masyarakatnya. Pemerintah sebagai pemberi layanan baik barang maupun jasa harus betul-betul memperhatikan dari segi kualitas penyedian pelayanan, melalui proses dan akuntabilitasnya, sehingga menciptakan kepuasan terhadap masyarakatnya dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Menurut Sadu Wasistiono pelayanan publik adalah

> "Pemberian jasa baik pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat". (Wasistiono, 2001:51).

Pemberian jasa yang dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah dan pihak swasta ini lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dar ipada kepentingan pribadi atau kelompok. Walaupun pemberian ini tidak dipungut biaya atau gratis dari pihak penyedia layanan. Pelayanan publik diberikan oleh penyedia layanan agar masyarakat terpenuhi kebutuhannya

Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yag ditawarkan oleh organisasi ataupun perorangan kepada konsumen (kustomer atau yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman (1991:14) mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut :

1. Pelayanan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan dengan barang jadi;
2. Pelayanan itu kenyataanya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pegaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial;
3. Produksi atau konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. (Norman, 1991:14)

Berdasarkan pengertian pelayanan di atas, dapat ditinjau bahwa pelayanan yang diselenggarakan, oleh Negara atau pemerintah melibatkan seluruh aparat Pegawai Negeri makin terasa dengan peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak untuk mendapatkan pelayanan. Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Pengertian pelayanan juga tidak selalu melibatkan pemerintah dan masyarakat saja namun dapat terjadi pada hubungan instansi swasta dan masyarakat umum seperti yang dikemukakan 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 dilakukan dengan dua cara, yaitu pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung. Interaksi seseorang ataupun kelompok harus dilakukan dengan komunikasi yang baik agar pelayanan menjadi berkualitas. Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai.

Berkaitan dengan pendapat diatas Kemudian Lukman mengemukakan bahwa pelayanan merupakan "Kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan" (Lukman,2006:6). 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.

Dengan demikian pelayanan adalah layanan dari pemberi layanan kepada penerima baik dari pemerintah kepada masyarakat maupun swasta kepada umum, pelayanan tersebut akan timbul karena beberapa faktor, ada 3 faktor dasar yang di kemukakan oleh H.A.S Moenir adalah sebgai berikut :

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya
3. Adanya keyakinan.

(Moenir, 2006:24)

Dari ketiga fakor diatas menimbulkan bahwa pelayanan yang tejadi pada setiap manusia disekitar ruang lingkup lingkungannya dan merupakan suatu hal yang perlu dikaji sendiri dari segi kemanusiaan. faktor tersebut merupakan proses awal sebagai pelayanan berlangsung dan secara rutin berkesenambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Berdasarkan defenisi pelayanan di atas dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk barang, jasa, ide atau gagasan atas dasar mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.

2.1.2 Karakteristik Pelayanan Publik

Karakter merupakan sifat- sifat yang dimilki suatu benda, sifat- sifat ini menunjukan perbedaan antara satu benda dengan benda yang lainnya. Memahami karakteristik dari pelayanan perlu dilakukan agar dapat sukses memberikan

pelayanan yang berkualitas. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas pemberi layanan perlu memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan tersebut. Berdasarkan bentuk pelayanannya, ada beberapa karekteristik yang perlu dipahami untuk membedakannya, seperti misalnya karakteristik antara pelayanan barang dan jasa, yang dijabarkan di bawah ini:

Tabel 2.1
Karakteristik Pelayanan Antara Barang dan Jasa

Barang	Jasa
1. Sesuatu yang berwujud. 2. Suatu jenis barang dapat berlaku untuk banyak orang (Homogen). 3. Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan proses konsumsi. 4. Berupa barang atau benda. 5. Pembeli/ pelanggan pada umumnya tidak terlibat dalam proses produksi (walaupun kadang- kadang diberi kesempatan meninjau pabrik/perusahaan/organisasi. 6. Nilai utamanya dihasilkan perusahaan/ organisasi. 7. Dapat disimpan sebagai persediaan. 8. Dapat terjadi perpindahan kepemilikan.	1. Sesuatu yang tidak berwujud 2. Suatu jenis barang berlum tentu dapat berlaku untuk orang lain (heterogen). 3. Proses produksi dan distribusinya berlangsung bersamaan pada saat konsumsi. 4. Berupa kegiatan. 5. Pembeli/ pelanggan terlibat dalam proses produksi (pelayanan tersebut). 6. Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara pemberi pelayanan/penjual dan pelanggan/ pembeli. 7. Tidak dapat disimpan. 8. Tidak terjadi perpindahan kepemilikan.

Sumber: Ibrahim (2008:6)

Barang memiliki wujud atau dapat dilihat, dapat diraba dan disimpan, sedangkan untuk pelayanan berbentuk jasa kita hanya dapat merasakan pelayanan tersebut tanpa dapat melihat wujud dari pelayanan itu. Kemudian, untuk

pelayanan berbentuk barang bisanya disediakan atau dapat berlaku untuk orang ramai.

Berdasarkan penyedianya, pelayanan publik dapat dibedakan menjadi pelayanan yang disediakan oleh lembaga publik (pemerintah) dan pelayanan yang disediakan oleh swasta. Perbedaan karakteristik dari dua penyedia layanan ini adalah:

Tabel 2.2
Karekteristik antara Lembaga Pelayanan Publik (Pemerintah) dan Swasta

Publik (Pemerintahan)	Swasta
1. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraanya. 2. Memilki kelompok kepentingan yang luas (*wide stakeholders*). 3. Memiliki tujuan sosial (sebagai pelayanan masyarakat/ *nonprofit*). 4. Dituntut akuntabel kepada publik (*stakeholders* Pembangunan). 5. Indikator kerjanya harus luas. 6. Seringkali menjadi sasaran isu politik. 7. Masalah yang dihadapi bersifat kompleks/multidimensi. 8. Sulit menentukan dan mengukur keluaran/ kualitas pelayanan yang diberikan. 9. Tidak mengenal bangkrut (*bottom line*) seburuk apapun pelayanannya. 10. Lemah dalam memecahkan masalah yang bersifat internal	1. Didasarkan pada kebijakan dewan direksi (*board of directors*). 2. Terfokus pada pemegang saham (shareholders). 3. Memiliki tujuan- tujuan mencari keuntungan (*profit oriented*). 4. Akuntabel pada kalangan terbatas (*limited shareholders*). 5. Kinerjanya ditentukan atas dasar kinerja manajemen/ kinerja finansial. 6. Tidak terlalu terkait dengan isu politik. 7. Tidak terlalu bersifat kompleks. 8. Relatif lebih mudah. 9. Mengenal dan riskan dengan *bottom line*. 10. Sangat terpengaruh masalah eksternalitas/ lingkungan strategis yang berlaku. 11. Semangat bersaing tinggi.

Sumber: Suprijadi (2004:9)

Dari tabel diatas mengutip dari pendapat Suprijadi dapat dilihat ada beberapa perbedaan pelayanan yang mencolok jika pelayanan pemerintah tentu memiliki dasar hukum yang jelas karena sifatnya bersifat umum yang berdampak

pada kepentingan orang banyak, namun pelayanan pemerintah tidak mengenal bangkrut meskipun seburuk apapun pelayanan nya berbeda dengan pelayanan swasta, pelayanan swasta dapat mengalami kemunduran atau kebangkrutan (*bottom line*) jika penyedia layanan memberikan pelayanan yang buruk. Jadi pemberi layanan dari pihak swasta tergantung dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu perbedaan penyedia layanan antara pemerintah dan swasta adalah terletak pada tujuannya pada umumnya penyedia pelayanan yang disediakan oleh pemerintah bertujuan untuk kepentingan umum, bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Bertolak belakang dari penyedia layanan pemerintah, pihak swasta lebih cenderung mencari keuntungan dari penyediaan layanan yang disediakan. Hal itu, dilakukan memang karena tujuan utama dari penyediaan layanan tersebut karena motif mencari keuntungan (*profit goal*). Kemudian, penyediaan layanan yang disediakan oleh pemerintah bersifat strategis, atau menyangkut hajat hidup orang banyak, sehingga apabila diambil oleh penyedia layanan swasta akan memberatkan masyarakat.

Pemahaman terhadap karakteristik sangat penting agar kita mampu menyesuaikan dan membuat perencanaan pelayanan yang tepat dengan berbagai kelebihan dan kelemahannya. Sehingga, perencanaan pelayanan yang kita buat akan efektif dan efesien bagi masyarakat.

2.1.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Dalam keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan timbulnya jenis-jenis pelayanan, pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, menurut Pasolong jenis pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif
2. Pelayanan Barang
3. Pelayanan Jasa

(Pasolong, 2008:1999)

Dari pengertian diatas Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya. Selain itu jika dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Saefullah yang mengutip dari Fitzsmmnos memaparkan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut :

1. *Busnies Service,* menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan dan perbankan;
2. *Trade Service,* kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
3. *Infrastructure Service,* meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
4. *Social and Personal Service,* pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan pemeliharaan kesehatan;
5. *Public Administration,* yang dimkasudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantukstabilan dan pertumbuhan ekonomi;

(Saefullah, 1999:7-8)

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat dilihat dari lima jenis pelayanan tersebut, dimana setiap pelayanan yang diberikan harus saling berhubungan. Kemudian Saefullah menyimpulkan bahwa pada dasarnya secara garis besar pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi dua kelompok besar yaitu sebagai berikut :

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

Meski pelayanan memiliki jenis berbeda-beda namun jenis memiliki tujuan yang sama yaitu melayani kebutuhan penerima layanan baik masyarakat yang menjadi pelanggan dari pemberi pelayanan swasta maupun masyarakat pada umumnya yang mempunyai hak dilayani pemerintah. Karena pemerintah berkewajiban melayani sesuai pedoman dan prosedur yang berlaku.

2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelanggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelanggara tersebut. Berdasarkan hal itu, maka Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk layanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan sekumpulan bagian yang saling berkaitan yang menjadi suatu susunan yang teratur untuk melayani dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

Dalam waktu penyelesaian harus memiliki kejelasan, sehingga penerima layanan mengetahui jangka waktu penyelesian yang diajukkan, dan di sisi lain agar terhindar adanya biaya yang tidak semestinya dikeluarkan atau pungutan liar sebagai pelicin dari hasil pelayanan yang akan diberikan kepada penerima layanan. Diperlukannya waktu penyelesaian dalam pelayanan ini menjadi tolak ukur dan patokan bagi pemberi layanan diatur sedemikian menjadi efesien dan efektif dan memuaskan para penerima layanan tersebut.

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan harus jelas dan transparan. Kemudian produk layanan produk pelayanan yang diterima oleh pemberi layanan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan, dan produk layanan harus dipublikasikan pada standar pelayanan publik untuk diketahui oleh para penerima layanan apa saja yang bentuk dari pelayanan ini berperan sebagai sarana informasi bagi masyarakat tentang kebutuhan yang harus terpenuhi dan dibutuhkan oleh masyarakat. Sehingga penyediaan sarana dan prasarana pelayanan juga harus didukung dengan baik dan memadai. Sarana dan prasarana sangat menetukan kinerja dan kualitas berjalannya pelayanan dengan baik, karena sarana dan prasarana hal yang paling utama dalam penyelenggaraan pelayanan. Selanjutnya, kompetensi pemberi layanan harus baik agar pelayanan berjalan dengan baik, masyarakat puas dan pelayanan menjadi berkualitas.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Dasar hukum
   Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
b. Persyaratan
   Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
c. Sistem, mekanisme dan prosedur
   Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
d. Jangka waktu penyelesaian
   Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
e. Biaya/tarif
   Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya

ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f. Produk pelayanan
   Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
g. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas
   Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
h. Kompetensi pelaksanaan
   Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
i. Pengawasan internal
   Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
j. Penanganan pengaduan
   saran dan masukan Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.
k. Jumlah pelaksana
   Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
n. Evaluasi kinerja Pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.1.5 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan suatu hal yang menentukan akan keberhasilan suatu pelayanan yang dilaksanakan baik itu berupa barang atau jasa, yang sesuai dengan apa yang diharapakan oleh masyarakat. Menurut Sinambela "kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*), (Sinambela, 2011: 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.

Kualitas merupakan segala sesuatu hal yang diharapkan yang diinginkan oleh setiap masyarakat sebagai yang dilayani dan aparatur yang melayani yaitu upaya penyempurnaan kebutuhan dan saling berhubungan satu sama lain dengan kecocokan dari keinginan para pelanggan sehingga penyampaiannya sejak awal hingga saat dilakukannya pelayanan dapat mengimbangi apa yang diharapkan pelanggan kepada aparatur. Triguno juga mengungkapkan hal tentang definisi kualitas, sebagai berikut :

> "Kualitas adalah 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).

Pengertian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sangat berkaitan erat dengan suatu pencapaian standar atau target sesuai yang diharapkan dengan kualitas sumber daya manusia serta proses hingga hasil yang berupa barang dan

jasa dapat diterima oleh para masyarakat dengan kualitas yang diharapkan. Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas diberikan oleh Tjiptono, setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas beberapa pakar, kemudian Tjiptono menarik 7 (tujuh) definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas, definisi-definisi kualitas menurut Tjiptono tersebut, adalah sebagai berikut:

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

(Tjiptono, 2005:2).

Dari pengertian tersebut tampak bahwa, disamping kualitas itu menunjuk pada pengertian kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, yang berarti kualitas tersebut ada persyaratan yang harus dipenuhi. Kemudian kecocokan untuk pemakaian, yang berarti kuliatas itu harus ada kecocokan. Selanjutnya perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, yang berarti bahwa kualitas itu harus mengalami perbaikan-perbaikan demi terwujudnya suatu keesempurnaan. Kemudian bebas dari kerusakan atau cacat, yang berarti suatu kualitas itu terjamin dari kerusakan. Selanjutnya pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, maksudnya kualitas itu harus memenuhi kebutuhan pelanggannya. Melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, maksudnya adalah kualitas tersebut dalam prosesnya tidak boleh melakukan kesalahan. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan, maksudnya adalah bisa memuaskan pelanggan. Kemudian, Ibrahim mengatakan bahwa kualitas itu:

> "Sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara ekspilit dan juga implisit". (Ibrahim,1997:1).

Pengertian ahli tersebut mengartikan bahwa kualitas itu suatu janji dalam memberikan pelayanan yang baik dan bagi yang dilayani dapat menguntunkan dan sebuah strategi dalam suatu bisnis diartikan pelayanan yang menghasilkan sebuah barang atau jasa yang terpenuhi dengan baik. menjadikan nilai-nilai yang berdampak positif terhadap kebijakan-kebijakan yang diterapkan dalam melayani masyarakat. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang di layani secara internal maupun eksternal dan merupakan yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan suatu tuntutan yang pelanggan atau masyarakat inginkan dengan megutamakan sebuah kualitas dari berbagai aspek.

2.1.6 Kualitas Pelayanan

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, parasaan dan perilaku.

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

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

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan di atas oleh Tjiptono maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan. Jika menurut Tjiptono hanya meliputi jasa saja berbeda dengan pendapat 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, 2011:5).

Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Zeithaml ada lima faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelayanan yang di kembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman meliputi 5 dimensi SERVQUAL (dimensi kualitas pelayanan), yaitu

1. *Tangibles ; appearance of physical facilities, equipment, personel, and comunication materials.*
2. *Reliability ; ability to perform the promised service dependably and accurately.*
3. *Responsiveness ; willingness to help customers and provide prompt service.*
4. *Assurance ; knowladge and courtesy of employees and their ability to convey trust and convidence.*
5. *Empathy ; caring, individualized attention the firm providers its customers. Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990: 26).*

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan Grand Teori dari teori Zaithaml, tentang lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik yaitu meliputi:

1. Tangibles,
2. Reliability,
3. Responsiveness,
4. Assurance,
5. Empathy.
(Zeithaml, Parasuraman dan Berry 1990:26).

Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil atau aparatur dan sarana komunikasi.

Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, yang meliputi: pelayanan yang terpercaya dan pelayanan yang akurat.

Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan, yang meliputi: kesediaan membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: pengetahuan aparatur, prilaku aparatur dan kemampuan aparatur.

Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasia yang nyaman bagi pelanggan. Yang meliputi: Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan Kebutuhan para masyarakat. Lima dimensi diatas tersebut dapat memmpengaruhi kualitas pelayanan, selain itu adapun 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 komputer.
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,dan fasilitas pendukung lainnya. Selanjutnya, kesopanan penyedia atau pemberi layanan merupakan salah satu ciri dari pelayanan yang berkualitas. Sikap pemberi layanan yang ramah dan sopan akan membuat penerima layanan merasa nyaman dan puas akan layanan yang 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. Untuk itu, penyedia layanan harus membuat persyaratan pelayanan semudah mungkin tanpa mengabaikan keamanan pelayanan. Rancangan persyaratan secara matang sangat diperlukan agar pelayanan yang diberikan mudah dan praktis, tanpa mengabaikan keamanan pelayanan.

2.2 Pengertian Bank Sampah

Secara istilah bank sampah terdiri atas dua kata yaitu kata bank dan sampah, menurut Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 yang di maksudkan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Pengertian sampah menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008, adalah sisa kegiatan sehari-hari manusia dan/atau proses alam yang berbentuk padat, yang termasuk jenis sampah adalah sampah rumah tangga (tidak termasuk tinja), sampah sejenis sampah rumah tangga yang berasal dari kawasan komersial, kawasan industri, kawasan khusus, fasilitas sosial, fasilitas umum dan fasilitas lainnya serta sampah spesifik.

Jadi dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa bank sampah adalah menabung dengan menggunakan media sampah. Adapun pengertian bank sampah menurut Suwerda yaitu :

> "Bank Sampah adalah suatu tempat dimana terjadi kegiatan pelayanan terhadap penabung sampah yang dilakukan oleh teller bank sampah. Mekanisme pengelolaan sampah dalam bank sampah hampir sama dengan bank konvensional pada umumnya. Bedanya, jika masyarakat menabung uang dapatnya uang, maka melalui bank sampah masyarakat menabung sampah dapatnya uang". (Suwerda, 2012:22)

Sistem ini menjadikan masyarakat mendapat keuntungan ekonomi dari menabung sampah yang sudah tidak terpakai dan berguna lagi, sistemnya memiliki kesamaan dengan Bank seperti pada umumnya yang didalamnya ada petugas dan teller dari bank sampah tersebut.

2.2.1 Mekanisme Pelaksanaan Bank Sampah

Menurut Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 mekanisme kerja bank sampah meliputi : pemilahan sampah, penyerahan sampah ke bank sampah, penimbangan sampah, pencatatan, hasil penjualan sampah yang diserahkan dimasukan ke dalam buku tabungan, dan yang terakhir bagi hasil penjualan sampah antar penabung dan pelaksana.

pertama dilakukan yaitu masyarakat memilah sampah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh bank sampah, setelah sampah selesai dipilah masyarakat membawa sampah ke bank sampah untuk ditimbang beratnya. Sebelum itu masyarakat harus mengisi terlebih dahulu buku regristasi atau buku pendaftaran sebagi anggota bank sampah. Jika sudah menjadi anggota bank sampah masyarakat akan diberikan buku tabungan oleh petugas. Selanjutnya sampah yang dibawa masyarakat akan ditimbang petugas dan hasilnya akan dimasukan ke dalam buku tabungan para anggota bank sampah.

2.2.2 Syarat Berdirinya Bank Sampah

Syarat berdirinya sebuah Bank Sampah berdasarkan Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Kontruksi

Persyaratan kontruksi adalah standar membangun sarana dan prasarana Bank Sampah adapun persyaratannya adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3
Persyaratan Kontruksi Bank Sampah

No	Komponen	Spesifikasi
1	Lantai	a. Kuat/utuh b. Bersih c. Pertemuan Lantai d. Kedap air e. Tidak licin f. Tidak miring g. Luas lantai Bank Sampah lebih kurang atau sama dengan 40 m2
2	Dinding	a. Kuat b. Rata

		c. Bersih d. Berwarna terang e. Kering
3	Ventilasi : a. Apabila Bank Sampah dengan ventilasi gabungan b. Apabila Bank Sampah hanya ventilasi alam	a. Ventilasi alam, lubang ventilasi paling sedikit 15% dari luas lantai b. Ventilasi mekanis (fan, AC. *Exhauter*)
4	Atap	a. Bebas serangga dan tikut b. Tidak bocor c. Kuat
5	Langit-langit	a. Tinggi langit-langit paling sedikit 2.7/m dari lantai b. Kuat c. Berwarna terang d. Mudah dibersihkan
6	Pintu Bank Sampah	a. Dapat mencegah masuknya serangga dan tikus b. Kuat c. Membuka kea rah luar
7	Lingkungan Bank Sampah a. Pagar b. Halaman c. Taman d. Parkir	 a. aman dari resiko kecelakaan b. kuat a. bersih b. tidak berdebu/tidak becek c. tersedia tempat sampah d. tertutup a. indah dan rapi b. ada pohon perindang a. terpisah dari ruang perawatan b. bersih c. tertata rapi
8	Drainase sekitar Bank Sampah	a. ada sumur resapan/Biopori b. air mengalir lancer
9	Ruang pelayanan penabung	a. terdapat ruang pemilahan sampah b. terdapat meja, kursi, timbangan, almari, alat pemadam api ringan terdapat instrument banksampah c. bebas serangga dan tikus d. tidak berbau (terutama H2S dan

		atau NH3) e. Pencahayaan 100-200 LUX f. Suhu ruangan 22º - 24º c (apabila bank sampah dengan AC) atau suhu kamar (tanpa AC)

Sumber : http://jdih.menlh.go.id/ (diakses 8 April 2016)

2. Strandar Manajemen Bank Sampah

Selain persyaratan kontruksi berdirinya bank sampah harus sesuai dengan standar manajemen bank sampah, sebagai berikut :

Tabel 2.4
Strandar Manajemen Bank Sampah

No	Komponen	Sub Komponen
1	Penabung sampah	a. Dilakukan penyuluhan Bank Sampah paling sedikit satu kali dalam tiga bulan b. Setiap penabung diberikan tiga wadah/tempat sampah terpilah c. Penabung mendapat buku rekening dan nomor rekening tabungan sampah d. Telah melakukan pemilahan sampah e. Telah melakukan upaya mengurangi sampah
2	Pelaksanaan Bank Sampah	a. Menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) selama melayani penabung sampah b. Mencuci tangan menggunakan sabun sebelum dan sesudah melayani penabung sampah c. Direktur bank sampah berpendidikan paling rendah sma/sederajat d. Telah mengikuti pelatihan Bank Sampah e. Melakukan monitoring dan evaluasi 3 (monev) paling sedikit sekali sebulan dengan melakukan rapat pengelolaan Bank Sampah f. Jumlah pengelola harian paling sedikit lima orang g. Pengelola mendapat gaji/insentif setiap bulan
3	Pengepul/pembeli sampah/industry daur ulang	a. Tidak melakukan pembakaran sampah b. Mempunyai naskah kerjasama/MOU dengan bank sampah sebagai mitra dalam

		pengelolaan sampah c. Mampu menjaga kebersihan lingkungan seperti tidak adanya jentik nyamuk dalam sampah kaleng/botol d. Mempunyai izin usaha
4	Pengelolaan sampah di Bank Sampah	a. Sampah layak tabung di ambil oleh pengepul paling lama sebulan sekali b. Sampah layak kreasi didaur ulang oleh pengrajin binaan Bank Sampah c. Sampah layak kompos dikelola skala RT atau skala komunal d. Sampah layak buang (RESIDU) diambil petugas PU dua kali dalam satu minggu e. Cakupan wilayah pelayanan bank sampah paling sedikit (satu) kelurahan (lebih besar dari 500 (lima ratus) kepala keluarga) f. Sampah diangkut ke TPA berkurang 30-40% setiap bulannya g. Jumlah penabung bertambah rata-rata 5-10 penabung setiap bulannya h. Adanya replikasi Bank Sampah setempat ke wilayah lain
5	Peran Pelaksana Bank Sampah	a. Sebagai fasilitator dalam pembangunan dan pelaksanaan Bank Sampah b. Menyediakan data "pengepul/pembeli sampah" bagi Bank Sampah c. Menyediakan data Indusrti daur ulang" d. Memberikan *reward* bagi Bank SAMPAH Catatan: Fasilitator adalah orang yang memfasilitasi keperluan pembangunan dan pelaksanaan Bank Sampah antara lain: a. Membantu dalam memfasilitasi pelanggalangan dana *Corporate Social Responsibility* (CSR); b. Penyedia infrastrukstur, sarana dan prasarana bagi berdirinya Bank Sampah; c. Pengurusan perijinan usaha Bank Sampah; d. Membantu dalam memasarkan produk daur ulang

Sumber : http://jdih.menlh.go.id/ (diakses 08 April 2016)

3. Manajemen Bank Sampah

Pelaksanaan Bank Sampah berdasarkan Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 dalam situs

Tabel 2.5
Manajemen Bank Sampah

No	Komponen	Subkomponen
1	Penarikan Tabungan	Semua orang dapat menabung sampah di Bank Sampah. Setiap sampah yang ditabung akan ditimbang dan dihargai sesuai harga pasaran. Uangnya dapat langsung diambil penabung atau dicatat dalam buku rekening yang dipersiapkan oleh bank. Berdasarkan pengalaman selama ini, sebaiknya sampah yang ditabung tidak langsung diuangkan namun ditabung dan dicatat dalam buku rekening, dan baru dapat diambil paling cepat dalam tiga bulan. Hal ini penting dalam upaya menghimpun dana yang cukup untuk dijadikan modal dan mencegah budaya konsumtif.
2	Peminjaman Uang	Selain menabung sampah, dalam prakteknya Bank Sampah juga dapat meminjamkan uang kepada penabung dengan sistem bagi hasil dan harus dikembalikan dalam jangka waktu tertentu.

3	Buku Tabungan	Setiap sampah yang ditabung, ditimbang, dan dihargai sesuai harga pasaran sampah kemudian dicatat dalam buku rekening (buku tabungan) sebagai bukti tertulis jumlah sampah dan jumlah uang yang dimiliki setiap penabung. Dalam setiap buku rekening tercantum kolom kredit, debit, dan balans yang mencatat setiap transaksi yang pernah dilakukan. Untuk memudahkan sistem administrasi, buku rekeningn setiap RT atau RW dapat dibedakan warnanya.
4	Jasa Penjemputan Sampah	Sebagai bagian dari pelayanan, bank sampah dapat menyediakan angkutan untuk menjemput sampah dari kampung ke kampung di seluruh daerah layanan. Penabung cukup menelpon Bank Sampah dan meletakkan sampahnya di depan rumah, petugas bank sampah akan menimbang, mencatat, dan mengangkut sampah tersebut.
5	Jam Kerja	Berbeda dengan Bank Konvensional, jam kerja Bank Sampah sepenuhnya tergantung kepada kesepakatan pelaksana Bank Sampah dan masyarakat sebagai penabung. Jumlah hari

		kerja Bank Sampah dalam seminggu pun tergantung, bisa dua hari, tiga hari, lima hari, atau tujuh hari tergantung ketersediaan waktu pengelola bank sampah yang biasanya punya pekerjaan utama. Sebagai contoh, jam kerja Bank Sampah Rejeki di Surabaya buka Jumat dan Sabtu pukul 15.00-17.00 WIB serta Minggu pukul 09.00-17.00 WIB.
6	Jenis Sampah	Jenis sampah yang dapat ditabung di Bank Sampah dikelompokkan menjadi: Kertas, yang meliputi koran, majalah, kardus, dan dupleks.Plastik, yang meliputi plastik bening, botol plastik, dan plasti keras lainnya. Logam, yang meliputi besi, aluminium, dan timah.Bank Sampah dapat menerima sampah jenis lain dari penabung sepanjang mempunyai nilai ekonomi.
7	Penetapan Harga	Penetapan harga setiap jenis sampah merupakan kesepakatan pengurus Bank Sampah. Harga setiap jenis sampah bersifat fluktuatif tergantung harga pasaran mengumpulkan, dan menabung sampah. Cara ini juga merupakan strategi subsidi silang untuk

		biaya operasional bank
8	Kondisi sampah	Penabung didorong untuk menabung sampah dalam keadaan bersih dan utuh. Karena harga sampah dalam keadaan bersih dan utuh memiliki nilai ekonomi yang lebih tinggi. Penjualan plastik dalam bentuk bijih plastik memiliki nilai ekonomi lebih tinggi karena harga plastik dalam bentuk bijih plastik dapat bernilai 3 (tiga) kali lebih tinggi dibanding dalam bentuk asli.
9	Berat Minimum	Agar timbangan sampah lebih efisien dan pencatatan dalam buku rekening lebih mudah, perlu diberlakukan syarat berat minimum untuk menabung sampah, misalnya 1 kg untuk setiap jenis sampah. Sehingga penabung didorong untuk menyimpan terlebih dahulu tabungan sampahnya di rumah sebelum mencapai syarat berat minimum
10	Wadah Sampah	Agar proses pemilahan sampah berjalan baik, penabung disarankan untuk membawa tiga kelompok besar sampah ke dalam tiga kantong yang berbeda meliputi: 1) Kantong pertama untuk plastik.

		2) Kantong kedua untuk kertas. 3) Kantong ketiga untuk logam
11	Sistem Bagi Hasil	Besaran sistem bagi hasil bank sampah tergantung pada hasil rapat pengurus Bank Sampah. Hasil keputusan besarnya bagi hasil tersebut kemudian disosialisasikan kepada semua penabung. Besaran bagi hasil yang umum digunakan saat ini adalah 85:15 yaitu 85% untuk penabung dan 15% untuk pelaksana Bank Sampah. Jatah 15% untuk Bank Sampah digunakan untuk kegiatan operasional Bank Sampah seperti pembuatan buku rekening, fotokopi, pembelian alat tulis, dan pembelian perlengkapan pelaksanaan operasional Bank Sampah
12	Pemberian Upah Karyawan	Tidak semua Bank Sampah dapat membayar upah karyawannya karena sebagian Bank Sampah dijalankan pengurus secara sukarela. Namun, jika pengelolaan Bank Sampah dijalankan secara baik dan profesional, pengelola Bank Sampah bisa mendapatkan upah yang layak.

2.3 Kerangka Pemikiran

Sampah sebagai salah satu permasalahan di Kota Bandung sampai saat ini masih belum dapat diatasi. Banyak hal yang telah dilakukan oleh PD Kebersihan Kota Bandung untuk mengatasi permasalahan tersebut salah satu upayanya adalah dengan mendirikan program Bank Sampah Resik. Tujuannya untuk menyadarkan masyarakat pentingnya mengelola sampah dan membuat sampah menjadi ekonomis sehingga dapat membantu pengolahan sampah di Kota Bandung. Pelayanan yang disediakan pada program Bank Sampah Resik ada 2 jenis pelayanan yaitu pertama nasabah datang langsung ke kantor pelayanan program Bank Sampah Resik sambil membawa sampah yang akan di tabung. Kedua nasabah bisa menghubungi petugas program Bank Sampah Resik melalui telepon dan petugas akan menjemput sampah ke lokasi nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pelayanan yang diberikan PD Kebersihan Kota Bandung dalam program Bank Sampah Resik, kepada masyarakat yang menjadi nasabah dengan tujuan untuk memberikan kepuasaan pelayanan. Pelayanan diberikan berupa jasa maupun fasilitas fisik. Hal tersebut, merupakan upaya dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Masyarakat yang menjadi nasabah akan merasa puas apabila yang diharapkan sesuai dengan harapannya.

Kualitas pelayanan PD Kebersihan Kota Bandung dalam program Bank Sampah Resik, peneliti menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang di dalamnya terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan *(SERVIQUAL)* yaitu :

Tangibles (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assuranc*e (Jaminan dan Kepastian), dan *Empathy* (Perhatian). Alasan peneliti memmilih teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry sebagai indikator teori, karena menurut peneliti ke 5 (lima) dimensi tersebut cocok dan sesuai terhadap permasalahan yang ada pada penelitian ini.

Tangibles, adalah Bukti fisik yang dapat di lihat dan dapat di buktikan secara langsung oleh PD Kebersihan Kota Bandung dalam program Bank Sampah Resik untuk memenuhi pelayanan yang baik yang meliputi: Fasilitas fisik, fasilitas fisik adalah sarana untuk melancarkan pelayanan, Bukti fisik program Bank Sampah Resik dalam memenuhi penampilan fasilitas fisik. Fasilitas fisik dalam penelitian ini adalah kendaraan, motor roda 3 pengangkut sampah sebagai fasilitas pelayanan jemput bola, yang berdampak pada kenyamanan pelanggan.

Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan PD Kebersihan Kota Bandung untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya melalui program Bank Sampah Resik. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi yang meliputi: Kesigapan, kesigapan adalah keadaan sikap yang dimiliki oleh aparatur PD Kebersihan Kota Bandung untuk memberikan pelayanan dengan cepat. Pelayanan akurat adalah proses yang di berikan oleh aparatur PD Kebersihan Kota Bandung. Pelayanan memuaskan adalah pelayanan yang di berikan aparatur PD Kebersihan Kota Bandung agar pelanggan merasa puas dalam penyelengaraan program Bank Sampah Resik.

Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas yang meliputi: Keinginan membantu masyarakat adalah rasa yang timbul dari aparatur PD Kebersihan Kota Bandung untuk membantu pelanggan apabila terjadi masalah dalam proses pelayanan menabung pada program Bank samapah Resik yang di lakukan aparatur dan hal tersebut dilakukan tanpa berharap mendapatkan imbalan. Pelayanan cepat dan tanggap adalah pelayanan yang dilakukan oleh PD Kebersihan Kota Bandung untuk memberikan pelayanan menabung pada program Bank sampah Resik dengan segera dan sesuai dengan target yang telah di tentukan.

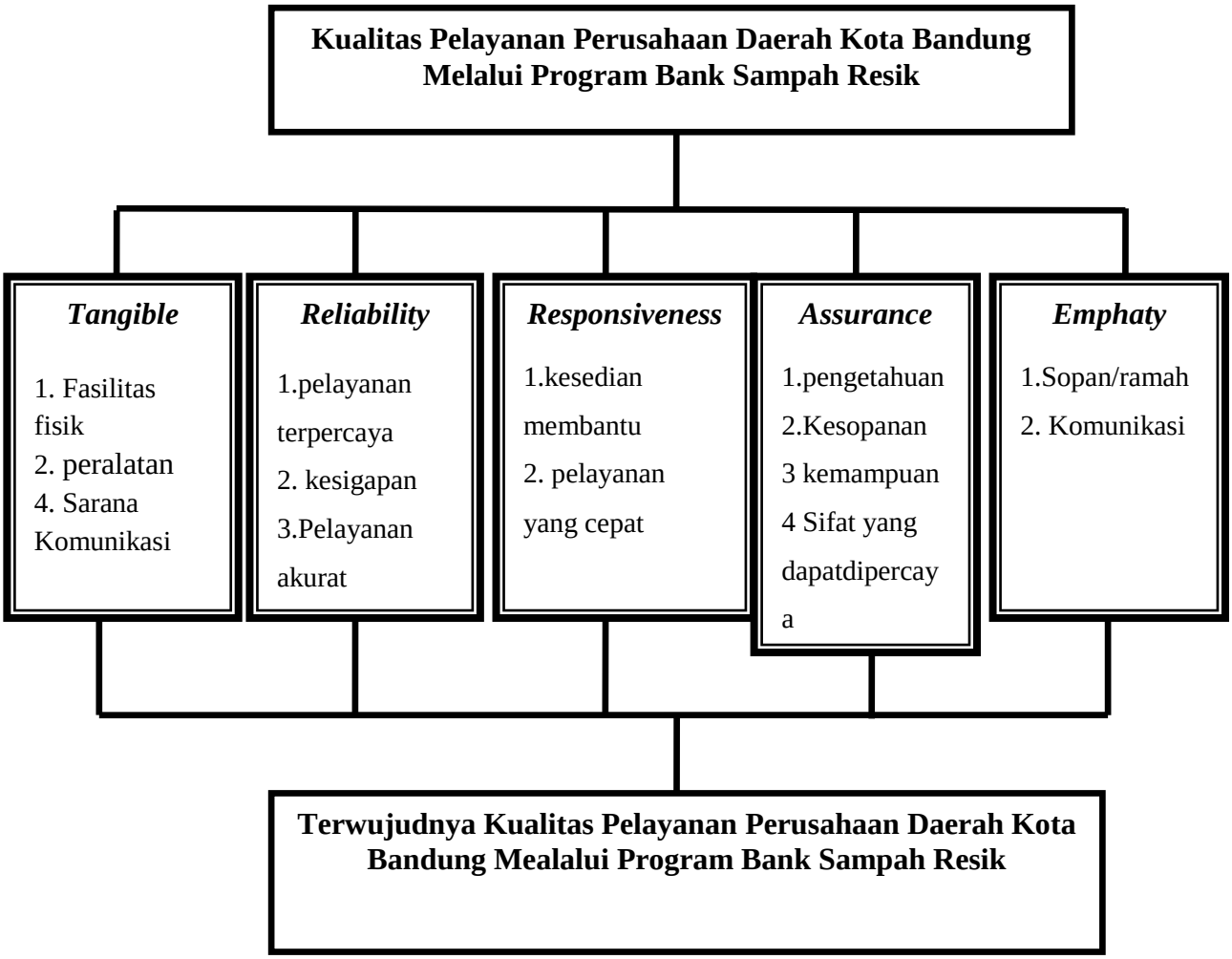
Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: Pengetahuan adalah apa yang diketahui aparatur PD Kebersihan Kota Bandung dalam melayani pelayanan pada program Bank Sampah Resik. Kemampuan aparatur adalah kesanggupan aparatur PD Kebersihan Kota Bandung dalam melayani pelayanan pada program Bank Sampah Resik. Kesopanan adalah tingkah laku aparatur PD Kebersihan Kota Bandung di lakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sifat dapat percaya adalah perilaku atau sikap aparatur PD Kebersihan Kota Bandung yang dapat di percaya oleh masyarakat pelanggan dalam perihal pelayanan yang di berikan dalam program Bank Sampah Resik.

Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan yang meliputi: Kemudahan dalam melakukan hubungan adalah kemudahan aparatur dalam beradaptasi dengan masyarakat/pelanggan yang akan melakukan pelayanan. Memahami kebutuhkan masyarakat adalah cara PD Kebersihan Kota Bandung mengetahui benar apa yang dibutuhkan masyarakat/pelanggan butuhkan dalam pelayanan di Bank Sampah Resik. Komunikasi adalah proses penyampaian informasi yang dilakukan PD Kebersihan Kota Bandung kepada masyarakat yang akan melakukan proses menabung.

Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan diatas yang telah dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry diharapkan dapat mencapai tujuan dalam pelayanan PD Kebersihan berkualitas melalui proogram Bank Sampah resik . Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut :

Bagan 2.1

Model Gambar Kerangka Pemikiran



(Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2017)

2.4 Preposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka hipotesis penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan PD Kebersihan melalui Program Bank sampah resik di tentukan oleh *Tangibles* (bukti fisik), *Realibillity* (kemampuan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian), dan *Emphaty* (perlalakuan).