

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu aktivitas yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada seseorang, melalui pelayanan ini keinginan atau kebutuhan seseorang tersebut dapat terpenuhi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan keperluan orang lain. Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berupa proses yang dimana proses tersebut berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan masyarakat dan pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut Moenir (2010:99) pelayanan adalah semua unit kerja dalam organisasi dalam organisasi yang bertujuan apapun (menghasilkan jasa atau barang) terdiri dari banyak sub sistem yang menyatu dalam mekanisme kerja mewujudkan suatu karya akhir dalam bentuk jasa. Moenir (2010:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung inilah yang dinamakan pelayanan. Dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk menyiapkan dan mengurus kebutuhan orang lain.

Lebih lanjut Moenir (2016:123) menjelaskan bahwa pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik apabila didukung oleh beberapa faktor seperti :

1. Kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana
2. Adanya aturan yang memadai
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan minimum
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggungjawabkan
6. Tersedianya sarana dan prasarana sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan

Hardiyansyah (2011:11) menyatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa baik satu pihak ke pihak lain. Sedangkan menurut Kotler dalam Sinambela (2006:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2015:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Thoha dalam Anggara (2012:39) menjelaskan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang/institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Pelayanan yang berkualitas dapat dikatakan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (yang menerima layanan) secara konsisten.

Menurut Daviddow & Uttal dalam Hardiyansyah (2011:35) menyatakan bahwa kualitas merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). Kotler dalam Hardiansyah (2011:35) menyatakan bahwa “*Quality in the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*” yang berarti kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Groetsh dan Davis dalam Tjiptono (2016:51) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sampara dalam Tjiptono (2016:51) mengemukakan

bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Menurut Sinambela (2018:6), kualitas banyak memiliki definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: kinerja, kehandalan, mudah dalam penggunaan estetika, dan sebagainya. Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sinambela (2018:6-7) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk dan kualitas terdiri atas segala sesuatu yang terbebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36) kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan

dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Beragamnya pengertian tentang kualitas antara lain disebabkan cara melihat atau melakukan pendekatan dalam memahami kualitas. Menurut Garvin dalam Hardiansyah (2011:37) terdapat lima macam perspektif kualitas yang dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berberda dalam situasi yang berlainan, meliputi :

1. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, di mana kualitas dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionisasikan.
2. *Product-based approach*, bahwa kualitas merupakan atribut ataupun spesifikasi yang dapat kuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *User-based approach*, bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan prefensi seseorang (*perceived quality*) merupakan pelayanan yang paling berkualitas tinggi. Perspektif dan subjektif dan *demand oriented* ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi

seseorang adalah sama dengan keluasan maksimum yang dirasakannya.

4. *Manufacturing-based approach*, mendasarkan diri pada *supply* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya, Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.
5. *Value-based approach*, memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang dibeli konsumen maupun pelayanan yang paling bermakna bagi pelanggan.

Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimanis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Sedangkan menurut Hayat (2017:69) kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional dan bertanggung jawab serta kompeten.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui pelayanan yang berkualitas, dapat diukur melalui survey masyarakat yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan masyarakat. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut para ahli tidak hanya satu dan ada berbagai macam sebagai berikut.

Menurut Kumorotomo dalam Hardiansyah (2011:50) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri atas 4 dimensi yaitu:

1. Efisiensi, adalah keberhasilan organisasi pelayanan publik dalam mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
2. Efektivitas, adalah untuk mengetahui apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik itu sudah tercapai, hal tersebut erat

kaitannya dengan rasionnalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi sebagai agen pembangunan.

3. Keadilan, adalah distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.
4. Daya tanggap, adalah daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut De Vreye dalam Hardiansyah (2011: 50-51) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan, yaitu :

1. *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsi pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman kepada kesuksesan 'hari esok lebih baik dari hari ini'.
2. *Exeed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
3. *Recovery* (pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, uji coba standar pelayanan, dan mendengarkan keluhan pelanggan.
4. *Vision* (pandangan ke depan), dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. *Improve* (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan

bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material (*training*), penciptaan lingkungan yang kondusif dan penciptaan standar yang respinsif.

6. *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.
7. *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan, belajar dari pengalaman, dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

Menurut Gespersz dalam Hardiyansyah (2011:51) menyebutkan bahwa adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab yang berkaitan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas / penanganan permintaan khusus

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informasi
10. Atribut, yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV, dan sebagainya.

Menurut Brown dalam Moenir (2010:33) bahwa dimata masyarakat, kualitan pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

1. *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat
2. *Assurance*, yaitu pengentahuan dan kemampuan untuk meyakinkan
3. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan
4. *Responsiviness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelangggan memberikan pelayanan yang tepat
5. *Tangible*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi

Menurut Brady dan Cronin dalam Utami (2006: 252) menyatakan adanya tiga dimensi utama sebagai alternatif dari dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. Kualitas interaksi (*interaction quality*), kontak yang terjadi pada proses penyampaian jasa dalam pertemuan antara penyedia jasa dengan konsumen, dan hal tersebut merupakan kunci penentu dari evaluasi yang dilakukan konsumen terhadap kualitas layanan.

2. Kualitas hasil (*outcome quality*), didefinisikan sebagai evaluasi yang dilakukan konsumen terhadap hasil dari aktivitas layanan jasa yang diterimanya, termasuk ketepatan waktu dalam pelayanan jasa.
3. Kualitas lingkungan (*environment quality*), terkait dengan seberapa jauh dan seberapa besar fitur berwujud (*tangible feature*) dari proses penyampaian layanan yang kemudian memainkan peran dalam mengembangkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan jasa secara keseluruhan.

Selanjutnya, Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:52) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi:

1. *Tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material
2. *Realiable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness*, rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai
5. *Empaty*, perhatian peorangan pada pelanggan

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Salim & Woodward dalam Hardiyansyah (2011:52). Menurutnya, dimensi kualitas pelayanan publik terdiri dari :

1. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumber daya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
2. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
3. *Efectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi
4. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan

Sementara menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011:53), dimensi kualitas pelayanan terdiri dari :

1. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tangkap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*.
2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang

ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Fandy Tjiptono yang dikutip pada bukunya yang berjudul “Prinsip-Prinsip Total Quality Service” dalam Hardiyansyah (2011:53) yaitu :

1. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat, dan memuaskan
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan
4. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Zeithaml,dkk dalam Hardiansyah (2011:41) ada 10 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (terjamah), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Reliability* (handal), yaitu kemampuan unit pelayanan menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat.

3. *Responsiveness* (pertanggung jawaban), yaitu kemampuan membantu konsumen bertanggung jawab terhadap suatu mutu pelayanan yang diberikan.
4. *Competence* (kompeten), yaitu tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam pemberi pelayanan.
5. *Courtesy* (sopan), yaitu sikap/prilaku ramah, bersahabat, tanggap keinginan konsumen, mau melakukan kontak/ hubungan pribadi.
6. *Credibility* (jujur), yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* (aman), yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari bahaya dan resiko.
8. *Access* (kemudahan), yaitu untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication* (komunikasi), yaitu kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau inspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer* (mengerti akan pelanggan), yaitu melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas dijelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi. Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Hardiansyah (2011:46) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu :

1. *Tangible* (berwujud), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
2. *Reliability* (kehandalan), kemampuan dan keandalan organisasi untuk menyediakan pelayanan yang telah dijanjikan
3. *Responsiveness* (respon/tanggap), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan
4. *Assurance* (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. *Emphaty* (empati), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Menurut Sinambela (2006:6) untuk mencapai kepuasan kualitas pelayanan yang prima, maka harus tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah untuk dimengerti
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

B. Operasional Variabel Penelitian

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap penggunaan konsep dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu dijelaskan konsep-konsep yang akan dioperasionalkan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Analisis

Analisis dalam penelitian ini adalah langkah awal dari proses perencanaan untuk merangkum sejumlah data pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai yang masih mentah menjadi informasi yang dapat diinterpretasikan.

2. Kualitas

Kualitas dalam penelitian ini adalah sebagai ukuran dari tingkat baik dan buruknya pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

3. Pelayanan

Pelayanan dalam penelitian ini adalah pemberian layanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah untuk mengukur pelayanan yang diberikan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan jika pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa.

Selanjutnya untuk melihat kualitas pelayanan dalam pengelolaan penerbitan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dalam penelitian ini penulis menggunakan konsep teori yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Hardiyansyah (2011:46) tentang kualitas pelayanan publik sebagai berikut: *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon/tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Untuk mempermudah penelitian, maka dibuat konsep-konsep operasional penelitian sebagai berikut:

1. *Tangible* (berwujud)

Tangible (berwujud) adalah kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan

tempat informasi serta fasilitas yang tersedia pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. Dalam hal ini, sarana fisik tersebut berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang disediakan, kerapian dan kedisiplinan aparatur serta kelengkapan peralatan penunjang yang ada. Hal itu dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Tersedianya fasilitas yang nyaman dalam mendukung pelayanan pengelolaan buku pelaut
- b. Terdapatnya peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer dalam sistem berbasis *online* yang tersedia dalam pengelolaan buku pelaut
- c. Adanya pegawai yang siap melayani dan berada di tempat sesuai waktu kerja layanan pengelolaan buku pelaut

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan dan keandalan suatu organisasi untuk menyediakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat dan benar serta terpercaya, yang meliputi: kemauan dan kejujuran pegawai, kecepatan proses pelayanan dan adil dalam pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. Dalam hal ini kemampuan pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena jika pegawai mampu memberikan pelayanan dengan tepat dan benar maka pengguna jasa akan merasa nyaman. Hal itu dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pengguna jasa dalam pengurusan buku pelaut
- b. Adanya kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan mengenai pengurusan buku pelaut kepada pengguna jasa
- c. Adanya kemampuan pegawai yang memberikan solusi atas kendala dalam proses pengurusan buku pelaut

3. *Responsiveness* (respon / tanggap)

Responsiveness (respon/tanggap) adalah kesanggupan untuk membantu pengguna jasa dalam menyelesaikan proses pelayanan dan cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan pengguna jasa, memberikan pelayanan dengan cepat tanggap, kesediaan pegawai dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa pada proses pelayanan pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas I Dumai. Hal itu dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya pegawai yang memiliki daya tanggap dalam memberikan pelayanan pengurusan buku pelaut
- b. Adanya pegawai yang memberikan respon terhadap keluhan pengguna jasa dalam pengurusan buku pelaut
- c. Adanya pegawai yang memberikan informasi secara tertulis bila terdapat pengguna jasa yang kurang memahami penjelasan dari pegawai dalam pengurusan buku pelaut

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance (jaminan) adalah kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pengguna jasa pada saat menerima pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. Dalam hal ini berkaitan dengan adanya kepastian terhadap waktu pelayanan, kepastiaan biaya pelayanan serta kepastian dalam memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Hal itu dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya jaminan kepastian biaya buku pelaut dengan mengikuti ketentuan yang berlaku
- b. Adanya jaminan legalitas buku pelaut yang disahkan oleh syahbandar untuk menerbitkan buku pelaut
- c. Adanya kepastian waktu yang diberikan pegawai dalam proses pelayanan pengurusan buku pelaut

5. *Emphaty* (empati)

Emphaty (empati) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap pengguna jasa pada saat memberikan pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. Dalam hal ini pegawai harus mampu melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun, menghargai setiap pengguna jasa dan tidak diskriminatif pada saat memberikan pelayanan. serta pemahaman pegawai terhadap kebutuhan pengguna jasa.

- a. Adanya sikap perhatian pegawai pada saat menghadapi pengguna jasa yang kesulitan dalam melakukan pengurusan buku pelaut
- b. Adanya sikap pegawai yang peka terhadap keinginan pengguna jasa untuk dibantu pada saat proses pengisian format menuju registrasi
- c. Adanya pegawai yang mendahulukan kepentingan pengguna jasa daripada kepentingan pribadi

Untuk mengukur setiap sub indikator yang terdapat dalam indikator diatas, maka penulis menggunakan pengukuran skala likert, maka dapat diberikan pengukuran sebagai berikut :

- Kategori penilaian Baik diberi skor :3
- Kategori penilaian Cukup Baik diberi skor :2
- Kategori penilaian Tidak Baik diberi skor :1