

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Dan proses dalam pemenuhan kebutuhan ini selanjutnya disebut dengan pelayanan.

Undang-undang No 25 tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atau barang, jasa dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2006:04), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan atau kumpulan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik.

Sedangkan menurut Ibrahim (2008:22), kualitas Pelayanan Publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian Pelayanan Publik tersebut.

Selanjutnya, Surjadi (2009:65-66) ada dua belas prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Tidak Diskriminatif

Tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Bertanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kejujuran

Cukup jelas.

10. Kecermatan

Hati-hati, teliti, dan telaten.

11. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.

12. Keamanan dan Kenyamanan

Proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

Selanjutnya, Menurut Budiono (2009:13), mengatakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk semua orang bukan hanya untuk segelintir orang.

Kemudian, Menurut Moenir (2015:47), mengatakan bahwa pelayanan yang baik dan memuaskan itu meliputi:

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

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan sebuah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh sebuah instansi dalam melayani masyarakat sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang bersangkutan.

Menurut Moleong (2008:8-12), ada sebelas karakteristik penelitian kualitatif yang harus dipenuhi, yaitu: latar alamiah, manusia sebagai alat, metode kualitatif, analisis data secara induktif, teori dari dasar, deskriptif, lebih mementingkan proses dari pada hasil, adanya batas yang ditentukan oleh fokus, adanya kriteria khusus untuk keabsahan data, desain yang

bersifat sementara, dan hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama.

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, karenanya pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala dimensi kehidupan. Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan. Adapun karakteristik pelayanan menurut Peraturan Presiden Nomor 57/2013 tentang Lembaga Administrasi Negara.

adalah sebagai berikut.

1. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya;
2. Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai;
3. Memiliki tujuan sosial;
4. Dituntut untuk akuntabel kepada publik;
5. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan; dan
6. Seringkali menjadi sasaran isu politik.

Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhirnya

memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan. Faktor material yaitu adanya hak pada satu pihak dan kewajiban bagi pihak yang lain.

Menurut Nina Rahmayanty (2013:89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

- f. Kompetensi petugas pemberi Pelayanan Publik Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas Pelayanan Publik. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan.

Masalah pelayanan merupakan masalah yang cukup mendapat sorotan baik oleh masyarakat ataupun pemerintah sendiri. Mendapatkan pelayanan yang baik adalah salah satu hak dasar yang bersifat universal berlaku kepada siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi atau pun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Dalam rangka mengatasi keterlambatan pelayanan, suatu instansi telah mengeluarkan kebijakan dalam rangka memacu kelancaran sistem yang dijalankan oleh instansi yang selama ini dirasa banyak mengalami hambatan teknis. Dengan kebijakan tersebut diharapkan instansi dalam melaksanakan misinya sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat akan menjadi kenyataan. Oleh karena itu citra instansi sebagai pelayanan masyarakat akan benar-benar dapat terwujud sebagaimana yang diharapkan.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37) kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal Pelayanan internal yaitu interaksi pegawai dalam organisasi itu sendiri. Hal ini meliputi pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta polainsentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal Pelayanan eksternal yaitu interaksi dengan pelanggan. Hal ini meliputi pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Moenir (2015:41) mengatakan bahwa pihak yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan, perlu melakukan perwujudan pelayanan yang didambakan yaitu:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dan pelayanan yang cepat, dalam arti hambatan yang sering ditemui yang terasa menjengkelkan karena terlihat ada unsur kesengajaan, artinya dengan sadar dilakukan.

- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu atau sindiran, atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos fotocopy atau cetak) atau dengan alasan untuk kesejahteraan. Disini faktor penerima pelayanan ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung.
- c. Mendapatkan perlakuan pelayanan yang sama terhadap kepentingan yang sama secara tertib, artinya kalau memang untuk kepengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri, sebagaimana yang lain, baik antri secara fisik, maupun antri masalahnya. Siapa saja yang tidak melalui antrian tidak dilayani. Keadaan tidak tertib sehubungan dengan perantrian ini sering ditemui ditempat-tempat pelayanan umum, dan tidak jarang menimbulkan permasalahan/pertengkaran.

Menurut zeithaml dkk (1990), dalam Hardiansyah (2018:63) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangibel* (berwujud)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsivinees* (ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan), dan
5. *Empathy* (empati)

Dari paparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap dimensi pelayanan mempunyai indikator masing-masing, mulai dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Adapun alasan penulis menggunakan teori di atas karena perlu adanya pembenahan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat/masyarakat. Dengan cara memperhatikan kualitas yang seharusnya dipenuhi dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

B. Operasional Variabel Penelitian

Untuk memudahkan dalam menganalisa dan memahami serta menghindari kesalah pengertian maka untuk memberikan batasan tentang konsep penelitian sebagai berikut:

1. Analisis

Yang dimaksud dengan analisis dalam penelitian ini adalah langkah awal dari proses perencanaan untuk merangkum data pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai yang masih mentah menjadi informasi yang dapat diinterpretasikan.

2. Kualitas

Yang dimaksud dengan kualitas dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan yang diberikan oleh PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai dalam memberikan pelayanan keuangan kepada masyarakat.

3. Pelayanan

Yang dimaksud dengan pelayanan dalam penelitian ini adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat/masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk mempermudah analisa dan menghindari kesalah-pahaman terhadap penggunaan konsep penelitian ini, maka penulis perlu mengoperasikan teori yang akan digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini adalah menurut zeithaml dkk (1990), dalam Hardiansyah (2018:63) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), masing-masing memiliki sub indikator sebagai berikut:

1. *Tangible* (berwujud)

Yang dimaksud dengan *tangible* (berwujud) dalam penelitian ini adalah bukti kemampuan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri dalam memberikan pelayanan untuk menampilkan yang terbaik bagi penumpang. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

Adapun sub indikator yang digunakan untuk mengukur *Tangible* (berwujud) dalam penelitian ini yaitu:

- a) Terdapat kapasitas ruang tunggu yang memadai dalam pembelian pass
- b) Terdapat Kenyamanan tempat melakukan pelayanan dan kemudahan dalam proses pelayanan.
- c) Terdapat penyediaan fasilitas yang memadai dalam melakukan pelayanan

2. *Reliability* (kehandalan)

Yang dimaksud dengan *reliability* (kehandalan) dalam penelitian ini adalah kemampuan/kehandalan PT Pelabuhan Dumai Berseri untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan penumpang terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya.

Adapun sub indikator yang digunakan untuk mengukur *Reliability* (kehandalan) dalam penelitian ini yaitu:

- a) Terdapat karyawan yang melayani penumpang dengan tidak membeda-bedakan
- b) Terdapat Kemampuan karyawan untuk meminimalisir kesalahan dalam memberikan pelayanan.
- c) Terdapat kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan

3. *Responsiviness* (ketanggapan)

Yang dimaksud *Responsiviness* (ketanggapan) dalam penelitian ini adalah ketanggapan PT Pelabuhan Dumai Berseri dalam memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

Adapun sub indikator yang digunakan untuk mengukur *Responsiviness* (ketanggapan) dalam penelitian ini yaitu:

- a) Terdapat Respon cepat yang diberikan karyawan saat masyarakat tidak memiliki boarding pass
- b) Terdapat kemampuan karyawan dalam memproses/melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.
- c) Terdapat kemampuan karyawan dalam memberikan solusi sesuai keluhan masyarakat

4. *Assurance* (jaminan)

Yang dimaksud *Assurance* (jaminan) dalam penelitian ini adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki pada PT Pelabuhan Dumai Berseri sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat/penumpang.

Adapun sub indikator yang digunakan untuk mengukur *Assurance* (jaminan) dalam penelitian ini yaitu:

- a) Terdapat Jaminan yang diberikan Karyawan terhadap pass keberangkatan penumpang tidak mealalui pihak kedua

- b) Terdapat karyawan yang memberikan jaminan legalitas atas pelayanan yang diberikan
- c) Terdapat karyawan yang memberikan jaminan kepastian biaya yang sesuai dalam ketentuan yang telah ditetapkan.

5. *Empathy* (empati)

Yang dimaksud *Empathy* (empati) dalam penelitian ini adalah agar PT Pelabuhan Dumai Berseri memberikan perhatian yang tulus dan sifat pribadi kepada penumpang, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan penumpang secara akurat dan spesifik.

Adapun sub indikator yang digunakan untuk mengukur *Empathy* (empati) dalam penelitian ini yaitu:

- a) Terdapat karyawan yang mendahulukan kepentingan masyarakat
- b) Terdapat karyawan melayani dengan sikap ramah dan sopan
- c) Terdapat karyawan membantu memberikan boarding pass bagi masyarakat yang belum memiliki

Untuk mengukur Analisis Kualitas Pelayanan pada PT. Pelabuhan Dumai Berseri, maka peneliti menetapkan menggunakan skala pengukuran *Rating scale* yaitu sebagai berikut:

- Baik : Diberi skor 3
- Cukup baik : Diberi skor 2
- Tidak baik : Diberi skor 1