

BAB II TINJAUAN LITERATUR

2.1. Tinjauan Literatur

2.1.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Telaah terhadap tesis dan jurnal yang terkait dengan variabel penelitian yang berlandaskan teori Zeithaml et.al ditinjau dari dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* dengan maksud penelitian yang penulis lakukan fokus terhadap sejumlah variabel yang mengacu kepada teori yang sama mengenai kualitas pelayanan. Dari hasil telaah tersebut diharapkan dapat menjadi gambaran bagi penulis dalam rangka mempertegas teori-teori yang telah ada, sekaligus menjadi acuan untuk kemudian diturunkan kedalam butir-butir pernyataan yang nantinya akan disebarakan kepada responden.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang relevan dan dapat dijadikan perbandingan oleh peneliti dalam memahami kualitas pelayanan diantaranya sebagai berikut :

1. Tesis, Azharuddin (2006), Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Layanan Pada Direktorat Perdata Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pegawai dengan menggunakan konsep *Servqual* melalui dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty* di Ditjen AHU, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Hasil analisis berdasarkan perhitungan statistik kelima pada dimensi kualitas pelayanan, dapat diasumsikan pelanggan menyatakan cukup puas. Sementara menurut perhitungan *Servqual score* kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan.

Selain itu terdapat hubungan yang signifikan antara harapan pegawai dengan kualitas pelayanan pegawai.

2. Tesis, Toto Bondan (2005), penelitian tersebut dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan masyarakat di kantor-kantor lurah se-Kotamadya Jakarta Timur dilihat dari dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut masih memiliki nilai kepuasan yang negatif. Dengan kata lain bahwa kualitas pelayanan masyarakat di kantor lurah se-Kotamadya Jakarta Timur belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga perlunya ditanamkan sikap kepada aparat kelurahan bahwa kesediaan membantu kesulitan yang dihadapi masyarakat merupakan hal yang perlu dilakukan, namun yang harus diingat bahwa hal ini tidak terlepas dari peran pimpinan.
3. Tesis, Lidya Erika (2003), penelitian tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis komponen yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah bank. Hasil analisis menyatakan terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan terhadap pelayanan secara keseluruhan dan terbukti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal. Kemudian pada dimensi *reliability dan tangibility* mempunyai hubungan tinggi terhadap kepuasan pelanggan, sehingga diharapkan adanya dukungan pengetahuan dan ketrampilan pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Tesis, Muhammad Ridha (2001), Faktor-faktor yang berdampak pada kualitas pelayanan pelanggan di Matahari Departemen Store Group, ditinjau dari 5 (lima) dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance dan emphaty*. Hasil analisis menyatakan tingkat kompetensi sumber daya manusia internal sangat signifikan dalam menentukan kualitas layanan terhadap pelanggan.
Selain itu kualitas pelayanan ditentukan juga oleh waktu, kondisi ruangan, keteraturan dan keamanan. Manajemen sumber daya

manusia dan budaya organisasi mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

5. Jurnal opini, Pantius D. Soeling (dalam Muhammad Ikbal, 1997), Kualitas Layanan Yang Perlu Dijadikan Pedoman Oleh Aparat Pemerintah Daerah Dalam Melayani Masyarakat Di Daerah. Hasil penelitiannya menyatakan ada beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dalam perbaikan kualitas layanan, antara lain ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahtamahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, kenyamanan, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan atribut pendukung pelayanan lainnya.

Dari penelitian terdahulu yang menggunakan studi kasus dengan menggunakan teori Zeithaml et.al., mengukur kualitas pelayanan dengan ServQual, ada beberapa hal penting mengapa penelitian ini dilakukan lagi, diantaranya :

1. Hasil survei yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) mengenai “ Integritas Sektor Publik”, berkaitan dengan pelayanan publik pada 30 instansi pemerintah yang tersebar di Jakarta, Bekasi, Tangerang, Depok, dan Bogor. Penilaian dilakukan dengan menggabungkan 2 (dua) unsur. Pertama, pengalaman integritas, berkaitan dengan persepsi dan pengalaman responden tentang tingkat korupsi yang dialami.

Kedua, potensial integritas yang mencerminkan faktor-faktor yang berpotensi menyebabkan terjadinya korupsi. Hasil survei masih menunjukkan bahwa kondisi pelayanan publik kepada masyarakat sebagai penerima layanan masih dalam kondisi “buruk”. Terdapat 11 (sebelas) instansi pemerintah yang mendapat angka merah (memiliki tingkat pelayanan terendah) dari survei yang dilakukan selama 3 (tiga) bulan dengan jumlah responden sebanyak 3.611 orang. Hasil survei menunjukkan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia berada pada urutan pertama

dalam pemberian pelayanan terburuk di masyarakat, dengan nilai skor integritas sebesar 4,33.

2. Lembaga Pemasyarakatan yang berada langsung di bawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, merupakan satu dari tiga unit kerja yang ada di Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia yang buruk pelayanan publiknya berkaitan dengan pelayanan kunjungan bagi keluarga/kerabat dan handai taulan dari warga binaan pemasyarakatan.
3. Penelitian dilakukan dalam kasus dan locus yang berbeda.
4. Masyarakat sebagai penerima layanan bisa dengan mudah mengetahui bagaimana kondisi kualitas pelayanan yang ada di instansi pemerintah melalui internet, media massa atau yang sejenisnya. Dalam kondisi era globalisasi seperti ini, diharapkan pemerintah lebih mau bersungguh-sungguh memperbaiki layanan publik yang ada dan lebih mau peduli dengan keinginan dari masyarakat sebagai penerima layanan

2.1.2. Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik terdiri dari dua kata, yaitu administrasi dan publik. Administrasi diartikan sebagai kegiatan atau kerjasama dalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditentukan atau diarahkan. Definisi lainnya yang dapat diajukan adalah kegiatan implementasi kebijakan¹. Publik dapat diartikan sebagai negara, klien, konsumen, warga masyarakat, dan kelompok kepentingan. Dari pengertian dua kata tersebut, maka administrasi publik dapat diartikan sebagai sebuah proses menjalankan keputusan/kebijakan untuk kepentingan negara, warga masyarakat. Dengan demikian administrasi publik merupakan proses pemerintahan publik, untuk publik dan oleh publik.

¹ Diunduh dari: www.k4n6guru.wordpress.com M. Sururi: *Ringkasan Teori Administrasi Publik*, 13 Maret 2009, hlm. 1

Kajian tentang administrasi publik tidak terlepas dari organisasi pemerintah dalam penanganan masalah-masalah publik. Bellone² berpendapat bahwa *the discipline of public administration is predicated on the study of organization*. Teori organisasi, hipotesis tentang perilaku manusia dalam organisasi pemerintah yang kompleks dan teori administrasi serta hipotesis tentang perilaku manusia dalam kelompok kerja, merupakan dasar dalam teori organisasi publik. Hingga dapat dijelaskan bahwa administrasi publik berbicara tentang perilaku manusia dalam organisasi pemerintah. Shafritz dan Russell³ mengemukakan bahwa *it is easy to define administration if you are content with being simplistic; it is government in action – the management of public affairs on the implementation of public policies*.

Selain itu menurut Wilson⁴, ilmu administrasi publik berkaitan dengan dua hal utama, yaitu :

1. *What government can properly and successfully do ?*
2. *How it can do these proper things with the utmost possible efficiency and at the least possible cost either of money or of energy ?*

Bertolak dari gagasan dasar tersebut, dapat diyakini bahwa administrasi publik dapat berperan positif dalam mengawal pembangunan suatu negara sampai pada tujuan yang dicita-citakan. Dengan kata lain, administrasi publik bukan saja berurusan dengan cara-cara yang efisien untuk melakukan proses pembangunan, melainkan juga mempunyai kemampuan dalam menentukan tujuan dari proses pembangunan itu sendiri, terutama dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan publik secara efektif sebagai wujud dari penjaminan hak-hak konstitusional seluruh warga.

² Bellone, Carl J. *Structural Vs Behavioral Change : The Civil Service Reform Act of 1978, Review of Public Personnel Administration*, London : SAGE Publications, Vol. 2, 1982

³ Shafritz Jay M and E.W. Russell, *Introducing Public Administration*, Publisher : Longman Pub Group, 2005

⁴ Wilson, Woodrow, *The Study of Administration*, dalam Jay M. Shafritz dan Albert C. Hyde (ed), *Classic of Public Administration*, Belmont, CA : Wadsworth Publishing Company, 1992

Ada beberapa isu atau permasalahan penting yang sering dibahas dalam ilmu administrasi publik⁵, antara lain :

1) Pelayanan Publik

Administrasi publik sebagai proses administrasi untuk publik, pada hakekatnya adalah memberi pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan demokrasi yang mana masyarakat mempunyai hak yang sama untuk menerima pelayanan dari pemerintah. Dalam masalah ini yang terpenting adalah bagaimana pemerintah/negara memberikan pelayanan yang baik, cepat dan berkualitas kepada seluruh warga masyarakat.

2) Motivasi Pelayanan Publik

Dalam masalah ini isu terpenting adalah membahas motivasi seperti apa yang dimiliki oleh administrator dalam memberikan pelayanan publik. Ada yang berdasarkan norma, rasional dan perasaan.

3) Mal-Administrasi

Mal-administrasi merupakan kesalahan dalam praktek administrasi. Pembahasan teori administrasi publik juga akan membahas masalah kesalahan-kesalahan tersebut sebagai kajian utama, seperti lambannya birokrasi, rutinitas dan formalitas pelayanan.

4) Etika Administrasi Publik

Masalah penting lainnya dalam administrasi publik adalah etika administrasi. Dalam hal ini yang menjadi sorotan adalah nilai baik dan buruk. Apakah pelayanan atau prosedur administrasi publik dinilai baik atau buruk oleh masyarakat. Dalam hal ini termasuk korupsi menjadi bahasan utama.

5) Kinerja dan Efektivitas

Seringkali masalah kinerja dan efektivitas menjadi isu sentral dari administrasi publik. Hal tersebut dipahami karena administrasi sebagai proses mencapai tujuan, maka persoalan pencapaian dan cara mencapai tersebut menjadi penting. Oleh karena itu

⁵ M.Sururi, *loc.cid*, hlm. 2-3

bagaimana cara kerja (kinerja) yang dijalankan apakah sudah baik sehingga tujuan dapat tercapai (efektif).

6) Akuntabilitas Publik

Administrasi publik yang dijalankan oleh pemerintah harus bisa dipertanggungjawabkan kepada seluruh warga. Ada kewajiban untuk melakukan pekerjaan yang dapat dikontrol, diawasi dan dipertanggungjawabkan kepada warga/publik. Hal tersebut merupakan masalah pokoknya.

Administrasi publik selanjutnya sangat dipengaruhi oleh paham-paham demokrasi, seperti administrasi yang partisipatif, yang menempatkan administrasi di tengah-tengah masyarakatnya dan tidak di atas atau terisolasi darinya⁶. Pemikiran ini selain ingin menempatkan administrasi sebagai instrument demokrasi, juga mencoba menggunakan administrasi sebagai alat untuk menyalurkan aspirasi masyarakat bawah.

Implikasi lainnya bahwa sistem administrasi memiliki dimensi ruang dan daerah yang penyelenggaraannya juga dipengaruhi oleh sistem pemerintahan, politik dan ekonomi. Kesemua itu menuntut reorientasi peranan administrasi publik. Perkembangan tersebut melahirkan dorongan untuk meningkatkan desentralisasi dan makin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pada dasarnya administrasi publik tidak boleh bebas nilai dan harus menghayati, memperhatikan serta mengatasi masalah-masalah sosial yang mencerminkan nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat. Administrasi publik harus memasukkan aspek pemerataan dan keadilan sosial (*social equity*) ke dalam konsep administrasi.

⁶. Diunduh dari: www.google.com, Montgomery dalam Ginandjar Kartasasmita, *Konsep Administrasi Publik: Revitalisasi Administrasi Publik Dalam Mewujudkan Pembangunan*, Disampaikan Pada Acara Wisuda Ke 44 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara, Jakarta, hlm. 9

Administrasi publik modern, baik sebagai ilmu maupun dalam praktik, terus berkembang baik di negara berkembang (sebagai administrasi pembangunan) maupun di negara maju dengan berbagai gerakan pembaharuan. Sejalan dengan paradigma administrasi publik yang berkembang sejak dekade 1990-an hingga dekade 2000-an, yaitu telah bergeser dari paradigma pengembangan administrasi semata (*empowering the administration*) kepada paradigma pemberdayaan masyarakat sebagai mitra dalam administrasi publik (*empowering the people to become partners in public administration*).

Perkembangan administrasi publik yang mengarah kepada demokratisasi administrasi publik merupakan perwujudan dari pergeseran paradigma government kepada paradigma governance. Selain itu pesatnya teknologi informasi dalam administrasi publik dapat diprediksi bahwa di masa yang akan datang akan terjadi gelombang perubahan yang besar dalam paradigma administrasi publik.

2.1.3. Pengertian Pelayanan/Jasa

Sampara dalam Sinambela berpendapat “pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”⁷. Oleh karena pelayanan merupakan suatu proses, maka diperlukan interaksi untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, dengan cara sedemikian rupa dalam rangka untuk memenuhi kepuasan konsumen serta memberikan nilai kepada konsumen tersebut. Arti proses itu sendiri menurut Luthans dalam Moenir adalah “....any action which is performed by management to achieve organizational objectives”⁸.

⁷ L.P.Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara, Cetakan ketiga Maret 2008, hlm. 5.

⁸ H.A.S.Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2006, hlm. 17.

Di dalam organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan maka kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan yang harus dicapai.

Beberapa karakteristik unik yang membedakan antara jasa dengan barang menurut Leonard⁹ adalah :

a. *Tangible* (tidak berwujud) :

Jasa tersebut tidak dapat dilihat, diraba, dicium atau didengar sebelum jasa tersebut dikonsumsi atau diproduksi, sehingga organisasi atau individu yang menyediakan jasa tersebut harus dapat menggambarkan citra/jasa yang dihasilkannya dan manfaat apa yang akan diperoleh masyarakat sebagai pengguna jasa tersebut.

b. *Inseparability* (tidak terpisahkan) :

Jasa tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa tersebut, baik itu alatnya maupun orangnya, ciri ini adalah kenyataan bahwa jasa memerlukan kehadiran serta pelayanan dari pengelola jasa tersebut.

c. *Heterogeneity/Variability/Inconsistency* (keanekaragaman) :

Jasa bersifat sangat beraneka ragam karena merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

d. *Perishability* (tidak tahan lama) :

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

Selanjutnya Boediono mendefinisikan jasa yaitu “suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan”¹⁰. Definisi ini menekankan pada kepekaan dan hubungan interpersonal dari penyedia pelayanan. Dalam kaitannya

⁹ Berry L. Leonard & A. Parasuraman, *Marketing Service: Competing Through Quality*, New York The Free Press, A Division of Macmillan, Inc, 1991, p.15

¹⁰ Boediono, B. *Pelayanan Prima*, Jakarta: Yayasan Kawula Indonesia, 1999, hlm. 60.

dengan pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah, Rasyid mengemukakan manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang efisien dan adil, yaitu “secara langsung merangsang lahirnya respek masyarakat atas sikap professional para birokrat sebagai abdi masyarakat (*civil servant*). Pada tingkat tertentu kehadiran birokrat sebagai abdi masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin, dan kompetitif, sehingga dapat memperkuat citra pemerintah sebagai birokrat yang bersifat melayani, bukan dilayani”¹¹.

Lebih lanjut ditambahkan oleh Moenir¹² bahwa “dalam pelayanan kepada masyarakat terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya :

1. Faktor kesadaran para pejabat serta pegawai yang berkecimpung dalam pelayanan;
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kebutuhan kerja pelayanan;
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalanya mekanisme kegiatan pelayanan;
4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum;
5. Faktor ketrampilan pegawai; dan
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan”.

Tjiptono menerangkan “secara garis besar terdapat empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu : kecepatan, ketepatan, keramah tamahan dan kenyamanan”¹³. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak berhasil bila ada komponen yang kurang.

¹¹ M.Ryaas Rasyid, *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru*, Jakarta: Yarsif Watampone, 1997, hlm. 3-4.

¹² Moenir, *op.cit*, hlm. 88.

¹³ Fandy Tjiptono, *Service Quality Satisfaction*, Penerbit: Andi, Yogyakarta, 2004, hlm. 58.

Selain itu menurut Dwiyanto¹⁴ ada beberapa fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah dalam melayani tanpa memandang tingkatannya, yaitu :

- i. Fungsi pelayan masyarakat (*public service function*);
- ii. Fungsi pembangunan (*development function*); dan
- iii. Fungsi perlindungan (*protection function*).

2.1.4. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”¹⁵. Proses pelaksanaan layanan yang diselenggarakan oleh aparatur negara kepada masyarakat dikenal dengan berbagai istilah, seperti pelayanan umum atau pelayanan publik, pelayanan masyarakat.

Namun batasan di atas memiliki kesamaan dalam penerapannya. Pelayanan publik merupakan bagian dari kebijakan publik yang dilakukan oleh pemerintah melalui para birokratnya. Birokrat dituntut untuk lebih mau peduli dengan harapan masyarakat akan layanan yang mereka terima, sehingga kebijakan publik yang diterapkan dapat berhasil dengan baik.

Menurut Farnham dan Horton¹⁶ “*the public services are broadly defined as those major public sector organizations whose current and capital expenditures are funded primarily by taxation, rather than by raising revenue through the sale of their services to either individual or corporate consumers. The public services so defined, include the civil service, local government, the National Health Service (NHS), and the educational and police services*”.

¹⁴ Diunduh dari: www.landskapmail@yahoo.co.id, Agus Dwiyanto, *Reformasi Pelayanan Publik : Apa Yang Harus Dilakukan ?*, Policy Brief, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, 2003, oktober 2008.

¹⁵ Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaruan, 2005, hlm. 4.

¹⁶ Farnham, David and Horton, Sylvia, *Managing the New Public Service*, London, 1993: xiv

Thoha¹⁷ memberikan pengertian pelayanan publik sebagai “usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu”. Hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban pemerintah atau institusi sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik yang merupakan bentuk pelayanan terhadap warga negara menuntut instansi penyedia pelayanan lebih bertanggung jawab terhadap pelanggannya, tidak hanya sekedar melayani. Dwiyanto mengungkapkan bahwa “pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukanlah pelayanan pelanggan (*customer*) tetapi melayani warga negara (*citizen*)”¹⁸.

Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah itu sendiri menurut Ratminto dan Winarsih¹⁹ dapat dibedakan menjadi :

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, yang dapat dibedakan lagi menjadi :
 - a) Pelayanan yang bersifat primer, maksudnya semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara, sehingga pengguna jasa mau tidak mau harus memanfaatkannya. Contoh : pelayanan Penjara, pelayanan di Kantor Imigrasi dan pelayanan Perizinan.
 - b) Pelayanan yang bersifat sekunder, maksudnya semua bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi pengguna jasa tidak harus

¹⁷ Miftah Thoha, *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Penerbit Rajawali, Jakarta, 1999, hlm. 137

¹⁸ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2005, hlm. 23.

¹⁹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Penerbit PUSTAKA PELAJAR, Yogyakarta, 2006, hlm.8-10

mempergunakannya karena ada beberapa alternatif penyelenggara pelayanan. Contoh : program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN.

Selain itu Dwiyanto²⁰ menyatakan “pelayanan publik juga memiliki beberapa sifat, antara lain :

1. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya.
2. Memiliki *wide stakeholders*.
3. Memiliki tujuan sosial.
4. Dituntut untuk akuntabel kepada publik
5. Memiliki *complex and debated performance indicators*, serta
6. Seringkali menjadi isu politik”.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat²¹. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrat pemerintah seharusnya digerakkan oleh visi dan misi pelayanan bukan oleh peraturan dan anggaran²².

2.1.5. Kualitas Pelayanan Publik

Sinambela²³ mengatakan tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak;

²⁰ Diunduh dari: www.landskapmail@yahoo.co.id Agus Dwiyanto, Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, 2002, Oktober 2008.

²¹ Sinambela, *op. cit*, hlm. 5.

²² Agus Dwiyanto dkk, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, Cetakan kedua, Maret 2006, hlm. 87.

²³ Sinambela, *op.cit*, hlm. 6

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
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.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Pengertian kualitas menurut Triguno sebagai “standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa”²⁴.

Akan halnya dalam pemberian pelayanan, seperti halnya pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat harus merupakan pelayanan yang berkualitas. Berkaitan dengan pelayanan yang berkualitas ini Wyckof dalam Tjiptono²⁵ mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Ini berarti bila pelayanan publik yang diterima masyarakat sesuai dengan yang mereka harapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang mereka harapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan buruk.

²⁴ Triguno. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Penerbit PT. Golden Teravon Press, Jakarta, 1997, hlm. 76.

²⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 1996, hlm. 59

Penetapan sebuah pelayanan yang berkualitas, terdapat tiga landasan pemikiran seperti dikatakan Schedler dan Felix²⁶ “*legitimation may be considered to have three layers : basic legitimation is a product of social contract and refers to the state analyst structures in general terms; institutional legitimation relates to public management as an institution, and to its outward manifestations; and individual legitimation is the product of specific contact between management and customers*”.

Pemikiran di atas menjelaskan ketiga perbedaan dalam penetapan kualitas pelayanan yang dielaborasi dalam tiga sudut pandang. Pertama, pengaruh kebijakan pemerintah yang melaksanakan mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah). Kedua, kualitas yang ditetapkan dari kacamata pemerintah. Ketiga, penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan dari kacamata masyarakat sebagai konsumen.

Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Master dalam Julianta²⁷ mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, diantaranya :

1. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
2. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
3. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan.
4. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
5. Ketidakcukupan sumber daya dan dana.
6. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
7. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

²⁶ Kuno Schedler and Jurg Felix, *Quality in Public Management: the Customer Perspective*, Institute for Public Service and Turism, University of St. Gallen, Varnbuelstrasse 19, St. Gallen International Public Management Journal 3, 2000, p. 125

²⁷ Dadang Juliantara (Ed), *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005), hlm. 19-20.

Paradigma pelayanan publik di Indonesia haruslah diubah. Berbagai fenomena pelayanan publik harus diperbaiki, sehingga pelayanan publik dapat dioptimalkan dan dalam hal ini aparatur pelayanan tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan sepenuh hati yang digagas oleh Patton. Dimana menurut Patton dalam Sinambela²⁸ dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang seyogyanya dipahami oleh aparatur pelayanan, yaitu :

- i. Bagaimana memandang diri sendiri (dalam hal ini berkaitan dengan rasa percaya diri terhadap diri sendiri dan kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain).
- ii. Bagaimana memandang orang lain (bersikap ramah dan profesional dalam pekerjaan).
- iii. Bagaimana memandang pekerjaan (memandang pekerjaan sebagai bagian dari diri sendiri).

Layanan sepenuh hati yang dimaksud Patton²⁹ tersebut berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan dari aparatur pelayanan. Dengan demikian diharapkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat lebih baik dan mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani.

Selain itu menurut Salusu³⁰ untuk meningkatkan daya saing pada negara berkembang seperti Indonesia khususnya pada organisasi publik dan nonprofit dalam hal ini lembaga pemerintahan, kesadaran akan peningkatan kualitas pelayanan perlu ditekankan, dimana :

1. Kualitas adalah pekerjaan setiap orang dalam organisasi agar mampu memberikan pelayanan terbaik.
2. Kualitas muncul dari pencegahan, bukan hasil dari suatu pemeriksaan atau inspeksi.

²⁸ Sinambela, *op.cit*, hlm. 9-10

²⁹ Patricia Patton, *EQ: Pelayanan Sepenuh Hati*, terjemahan Hermes (Jakarta: Pustaka Delapatra, 1998), hlm. 1.

³⁰ J.Salusu, *Pengambilan Keputusan Stratejik: Untuk Organisasi Publik Dan Nonprofit*, Jakarta: Grasindo, 1996, hlm. 473.

3. Kualitas menuntut kerjasama yang erat, semua orang dalam organisasi adalah penentu keberhasilan dalam pelaksanaan tugas.
4. Kualitas menuntut perbaikan berkelanjutan.

2.1.6. Konsep Layanan Berkualitas

Dalam suatu organisasi publik faktor layanan merupakan faktor utama yang harus ditanamkan sebagai suatu kebiasaan dalam berpikir dan berperilaku, dimana layanan merupakan salah satu kunci keberhasilan organisasi publik. Hal ini berkaitan dengan tujuan organisasi yang berbasis publik, dimana layanan yang diberikan atau yang diterima oleh masyarakat sebagai penerima layanan harus berkualitas. Kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat secara tidak langsung berpengaruh pada kinerja organisasi tersebut.

Definisi layanan menurut Kotler³¹ *“a service is any activity or benefit that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product”*. Pengertian tersebut mengandung arti bahwa layanan merupakan tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh perusahaan yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki tetapi hanya dapat dirasakan setelah menerima layanan yang diberikan oleh perusahaan, dimana layanan tersebut dapat terkait dan juga tidak terkait dengan produk fisik.

Kualitas menurut Boone dan Kurtz³² *“The degree of excellent or superiority of an organization goods and service”*, yang berarti kualitas adalah suatu keunggulan dari barang dan jasa yang dihasilkan suatu organisasi. Adapun layanan berkualitas yang diharapkan masyarakat dari aparatur pelayanan menurut Moenir³³ adalah sebagai berikut :

³¹ Kotler, Philip. *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9th Edition, Englewood Cliffs, N.J.:Prentice-Hall International, 1996:p.660

³² Boone and Kurtz, *Contemporary Marketing*, Ninth Edition, The Dryden Press, USA, 1998, p.46

³³ H.A.S.Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bina Aksara, Jakarta, 2000, hlm. 41

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal lain yang sifatnya tidak wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan, hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak tahu.

Layanan berkualitas akan menjadi respon proaktif bagi masyarakat penerima layanan dalam rangka membangun sikap saling menghargai organisasi pemberi layanan. Selain itu menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry³⁴ “*only customers judge quality*”, dalam hal ini masyarakat penerima layanan yang akan menentukan baik atau buruknya kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, selain itu persepsi penerima layanan juga ikut berpengaruh dalam menilai kualitas pelayanan yang ada.

Persepsi yang baik akan timbul jika penerima layanan mempunyai pengalaman yang baik dan merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan belum dapat memuaskan masyarakat, maka masyarakat akan menilai buruk (negatif) akan pelayanan yang mereka terima.

Maka untuk mengevaluasi kualitas layanan, salah satu kriteria yang digunakan adalah apakah kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan sesuai dengan persepsi masyarakat selaku penerima layanan. Apabila layanan tersebut sesuai bahkan melebihi persepsi penerima layanan, maka dapat dikatakan bahwa layanan

³⁴ Zeithaml, A.Valarie, Parasuraman.A and Berry, L.Leonard, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press, A Division of Macmillan,Inc, 1990, P.16.

tersebut berkualitas, demikian pula sebaliknya. Zeithaml et.al.³⁵ mengembangkan Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan dari pengukuran 5 (lima) dimensi dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu :

1. Gap 1 yaitu Tidak Mengetahui Apa Yang Diharapkan Konsumen (*Knowledge Gap*)

Gap ini berarti bahwa pihak manajemen mempersepsikan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan dengan tidak tepat, dimana pihak manajemen tidak selalu mengerti dengan tepat apa yang diinginkan pelanggan atau bagaimana penilaian pelanggan terhadap komponen pelayanan. Beberapa kemungkinan penyebabnya antara lain : pemahaman yang kurang tepat atas informasi mengenai harapan pelanggan, tidak adanya analisa permintaan, buruknya atau tidak adanya informasi ke atas (*upward information*) dari staf ke pihak manajemen, dan terlalu banyak jenjang manajerial yang menghambat.

2. Gap 2 yaitu Tidak Memiliki Desain dan Standar Pelayanan Yang Tepat (*Standart Gap*).

Gap ini berarti perusahaan harus mewujudkan persepsi yang akurat mengenai harapan konsumen ke dalam desain dan standar kinerja pelayanan. Desain dan standar pelayanan dikembangkan berdasarkan persyaratan dan prioritas yang dinyatakan oleh konsumen. Hal ini bisa terjadi karena pihak manajemen mungkin jelas dan realistis, namun tidak berusaha keras untuk memperkuat mutu layanannya. Penyebabnya antara lain : tidak adanya spesifikasi kerja yang jelas, manajemen perencanaan yang buruk, kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi, kurangnya dukungan dan komitmen manajemen puncak terhadap perencanaan kualitas pelayanan, dan kurangnya sumber daya.

³⁵ *ibid*, p. 24-26

Kunci keberhasilan untuk mengatasi Gap 2 sangat tergantung pada komitmen dan ketulusan untuk melayani secara berkualitas dan mengubah proses kerja, seperti konsumen adalah segalanya, memberdayakan staf dan pemimpin bertindak sebagai pelayan.

3. Gap 3 yaitu Tidak Memberikan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan (*Delivery Gap*).

Gap ini merupakan perbedaan antara standar yang ditetapkan dengan tindakan nyata perusahaan dalam memberikan pelayanan. Penyebabnya antara lain : spesifikasi kualitas terlalu rumit dan terlalu kaku, karyawan tidak menyetujui spesifikasi tersebut sehingga tidak dapat memenuhinya, teknologi dan sistem yang ada tidak memfasilitasi pekerja sesuai dengan spesifikasi dan beban kerja terlalu berlebihan.

Kunci keberhasilan untuk mengatasi Gap 3 ini perlunya memberikan perhatian pada konsumen eksternal selain konsumen internal (karyawan) dengan menciptakan kejelasan tugas, fleksibilitas pelaksanaan prosedur dan sistem kerja yang didukung oleh teknologi yang memadai.

4. Gap 4 yaitu Tidak Memberikan Pelayanan Sesuai Yang Dijanjikan (*Communications Gap*).

Gap ini timbul karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan janji dibuat wakil perusahaan atau iklan yang berlebihan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya : perencanaan komunikasi pemasaran tidak terintegrasi dengan operasi pelayanan, kecenderungan untuk melakukan janji yang terlalu berlebihan tetapi tidak dapat menepatinya. Jika perusahaan memberikan janji berlebihan, maka risikonya adalah harapan pelanggan akan sulit terpenuhi.

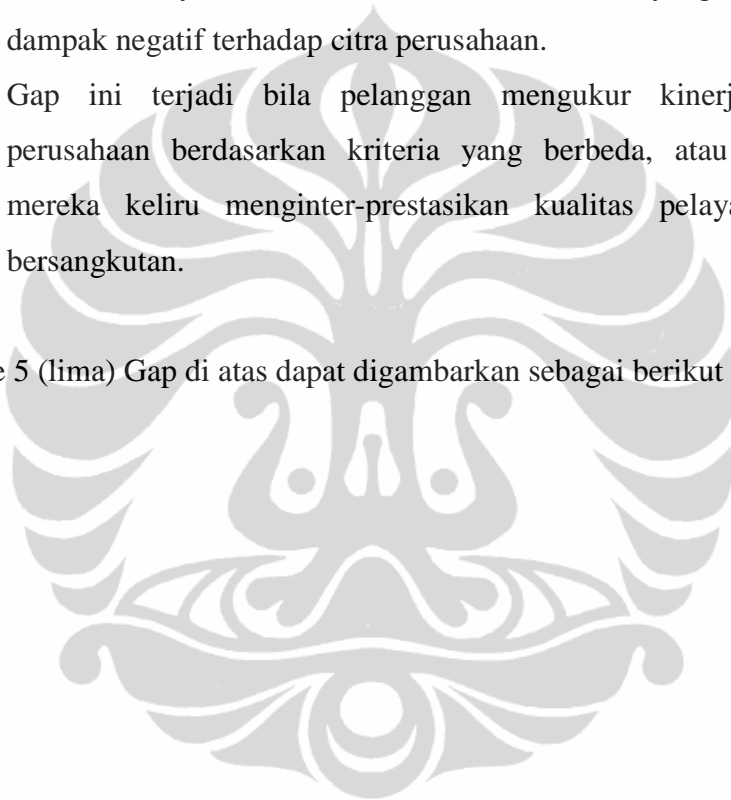
Tindakan yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kesenjangan ini adalah perusahaan harus melancarkan komunikasi antar bagian sehingga pelayanan yang diberikan tetap konsisten sesuai dengan janji dan kemampuan perusahaan untuk memenuhinya.

5. Gap 5 yaitu Perbedaan Antara Persepsi Layanan Yang Diterima dengan Layanan Yang Diharapkan (*Service Gap*).

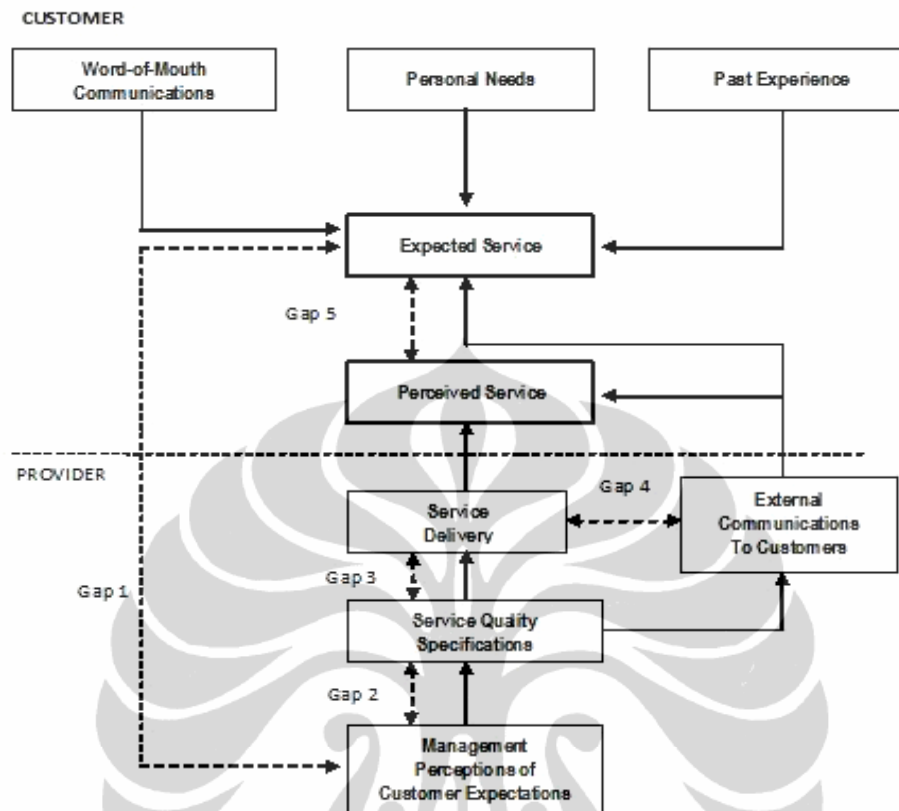
Gap ini berarti perbedaan yang timbul bila pelanggan merasa bahwa layanan yang diterima dari perusahaan (*perceived service*) lebih kecil dari kualitas layanan yang diharapkan (*expected service*). Gap ini menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif, seperti kualitas buruk (*negatively confirmed quality*) dan masalah kualitas lainnya; komunikasi dari mulut ke mulut yang negatif; dan dampak negatif terhadap citra perusahaan.

Gap ini terjadi bila pelanggan mengukur kinerja prestasi perusahaan berdasarkan kriteria yang berbeda, atau bisa juga mereka keliru menginterpretasikan kualitas pelayanan yang bersangkutan.

Ke 5 (lima) Gap di atas dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar II1
Conceptual Model of Service Quality



Sumber : Zeithaml, V.A., Parasuraman A, Berry, L.L.
Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations
(1990:46)

Model pelayanan tersebut di atas akan menciptakan persepsi pelanggan (dalam hal ini masyarakat sebagai penerima layanan) terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan dan sejauh mana kepuasan masyarakat (dalam hal ini keluarga dari warga binaan pemasyarakatan) serta untuk memahami kebutuhan masyarakat selaku penerima layanan sebagai dasar perbaikan kualitas layanan, dilakukan pengukuran kualitas layanan melalui *Service Quality (SERVQUAL)*.

Analisis ServQual digunakan untuk mengetahui 5 gap kesenjangan yang berkaitan dengan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan, dan untuk mengetahui gap-gap apa saja yang muncul dan bagaimana strategi

perbaikannya. ServQual ini disajikan dalam Skala Likert (lima interval) yang menjadi pilihan responden dari pernyataan-pernyataan pelayanan masyarakat untuk memahami persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi yang diukur melalui *Service Quality (SERVQUAL)* yang disingkat dengan TERRA oleh Zeithaml et.al terdiri atas :

1. Bukti nyata (*Tangible*)

Berkaitan dengan kualitas pelayanan dilihat dari faktor yang tampak dengan mata, seperti sarana dan prasarana, fasilitas fisik, serta penampilan karyawan.

2. Keandalan atau dapat dipercaya (*Reliability*)

Adalah kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang tepat sejak awal secara akurat dan terpercaya.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Adalah suatu kemampuan untuk membantu memberikan layanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada masyarakat sebagai penerima layanan, dengan penyampaian informasi yang jelas dan kemampuan petugas untuk tanggap dalam pemberian layanan secara efisien.

4. Jaminan atau kepastian (*Assurance*)

Adalah jaminan atau kepastian dari aparatur birokrat sebagai petugas dalam melakukan pekerjaannya untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat sebagai penerima layanan kepada organisasi.

Dimensi *Assurance* merupakan gabungan dari dimensi :

4.1. Kompetensi (*Competence*), artinya ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh aparatur pelayanan (khususnya petugas LAPAS Kelas I Tangerang-Banten) dalam melaksanakan layanan.

4.2. Kesopanan (*Courtesy*), meliputi keramahan, perhatian dan sikap petugas.

4.3. Kredibilitas atau Kepercayaan (*Credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan dari penyedia layanan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.

4.4. Keamanan (*Security*), artinya tidak ada bahaya, resiko atau keraguan untuk menggunakan layanan”³⁶.

5. Empati (*Emphaty*)

Adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada siapa saja yang membutuhkan layanan dan berupaya untuk memahami keinginan masyarakat sebagai penerima layanan. Dimensi *Emphaty* merupakan penggabungan dari dimensi :

5.1. Akses (*Acces*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan.

5.2. Komunikasi (*Communication*), meliputi kemampuan untuk melakukan komunikasi dalam menyampaikan informasi kepada penerima layanan (pengunjung) atau memperoleh masukan.

5.3. Memahami penerima layanan (*Understanding The Customer*), meliputi usaha dari penyedia layanan/organisasi pemerintah untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan penerima layanan (pengunjung).

Penelitian kualitas pelayanan yang digunakan oleh peneliti dibatasi sesuai dengan pendekatan ServQual yang dipergunakan, yaitu hanya mengukur Gap-5 berdasarkan Gaps Model of Service Quality.

2.2. Variabel Penelitian

Kerlinger³⁷ berpendapat secara agak longgar ilmuwan menyebut konstruk-konstruk atau sifat-sifat yang mereka pelajari sebagai “variabel”, selanjutnya menurut Kerlinger variabel adalah simbol atau lambang yang

³⁶ *ibid*, p. 26

³⁷ Fred N.Kerlinger. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. (Ed.III) Cetakan Kesepuluh, Terjemahan Landung R.Simatupang, Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2004, hlm. 49

padanya kita lekatkan bilangan atau nilai. Hadi dalam Arikunto³⁸ mendefinisikan variabel sebagai objek penelitian yang bervariasi.

Adapun variabel penelitian yang akan digunakan tampak dalam tabel dibawah ini :

Tabel 2.1
Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
(1)	(2)	(3)
Kualitas Pelayanan Publik (ServQual)	<i>Tangibles</i>	a. Tersedianya ruang kunjungan yang rapi. b. Petugas berpakaian seragam rapi. c. Tersedianya sarana informasi waktu berkunjung. d. Tersedianya fasilitas pendukung pelayanan (tempat parkir, toilet dan mushola).
	<i>Reliability</i>	a. Prosedur penerimaan identitas pengunjung yang cepat. b. Proses kunjungan sesuai waktu c. Kesiapan petugas. d. Pelayanan petugas sudah sesuai prosedur.
	<i>Responsiveness</i>	a. Petugas tanggap terhadap keamanan pengunjung. b. Petugas memberikan informasi yang jelas. c. Petugas merespon keluhan pengunjung. d. Tersediannya kotak saran bagi pengunjung.
	<i>Assurance</i>	a. Petugas memiliki pengetahuan administrasi. b. Sikap petugas ramah dan sopan. c. Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas. d. Kemampuan petugas dalam proses kunjungan.
	<i>Emphaty</i>	a. Petugas memahami pengunjung. b. Kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas. c. Petugas menyediakan waktu kepada pengunjung. d. Keadilan dalam berkunjung.

Sumber : Zeithaml, V.A., Parasuraman A, Berry, L.L
Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations
(1990, p. 180-183)

³⁸ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Ed. Revisi VI) Cetakan Ketigabelas, Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006, Hlm. 116

2.3. Operasionalisasi Konsep

1. *Tangible* adalah sasaran fisik perkantoran, kerapihan dan kebersihan ruang besuk, penampilan petugas, adanya sarana informasi jadwal waktu kunjungan, dan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir dan toilet.
2. *Reliability* adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan sesuai dengan prosedur kunjungan yang berlaku.
3. *Responsiveness* adalah sikap tanggap petugas terhadap kebutuhan keamanan pengunjung dan tersedianya kotak saran bagi pengunjung.
4. *Assurance* adalah kemampuan pegawai memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik, sikap petugas dalam proses kunjungan, pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas.
5. *Emphaty* adalah kemampuan pegawai dalam kemudahan membangun komunikasi dengan pengunjung, dan keadilan bagi setiap pengunjung.
6. Kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung adalah kondisi riil yang dirasakan pengunjung terhadap pelayanan kunjungan bagi keluarga warga binaan pemasyarakatan.
7. Harapan (*persepsi*) pengunjung terhadap pelayanan adalah kondisi ideal pelayanan publik yang dikehendaki.
8. Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang dapat diketahui dengan cara mengukur indikator-indikator dari dimensi-dimensi yang ada dalam kualitas pelayanan publik, yang merupakan faktor utama dalam menilai kualitas pelayanan, baik secara internal maupun eksternal sehingga dapat memenuhi harapan terhadap suatu layanan yang diterima oleh masyarakat umum khususnya pengunjung yang merupakan keluarga, handai taulan atau teman sejawat dari warga binaan pemasyarakatan.