

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Penelitian Terdahulu

- a. Regina Lisye Maningkue pada tahun 2022 dengan judul penelitian “Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado”. Berkaitan dengan pelaksanaan sebuah organisasi maka hal terpenting diantaranya adalah karakteristik organisasi. Karakteristik organisasi terdiri dari struktur organisasi dan teknologi. Struktur diartikan sebagai hubungan yang relatif tetap sifatnya, merupakan cara suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi yang meliputi faktor-faktor seperti desentralisasi susunan sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menentukan pola interaksi dan tingkah laku anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian penetapan struktur dari sumber daya manusia dalam organisasi menjadi hal yang sangat penting karena akan berdampak pada hubungan kerja yang terdapat dalam organisasi.
- b. Dr. Sri Yulianty Mozin, S.T., MPA pada tahun 2020 dengan judul penelitian “KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN (Studi Kasus Di Rumah Sakit Multazam Gorontalo)”. Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo dilihat dari jaminan (assurance), empati (empathy), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness) dan tampilan fisik (tangibles). Jaminan berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan rawat jalan, sehingga mampu

menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pasien. Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo telah memberikan jaminan berupa kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan, sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pasien. Informasi wawancara di atas jika dihubungkan dengan studi dokumentasi menunjukkan manajemen Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo telah menerapkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit. Jika dihubungkan dengan observasi nampak bahwa untuk mengantisipasi keamanan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, Dalam hal ini Persyaratan teknis bangunan dan prasarana Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo telah memenuhi standar pelayanan, keamanan, serta keselamatan dan kesehatan kerja penyelenggaraan rumah sakit.

- c. Wiwiyanti Lobud pada tahun 2020 dengan judul penelitian “KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENSIUN BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH”. Kualitas pelayanan merupakan suatu derajat atau tingkat kesempurnaan dari suatu barang atau jasa pelayanan yang diberikan kepada seseorang dalam rangka memenuhi kebutuhan atau memenuhi harapan seseorang. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata yang telah ditetapkan. Mengingat peran layanan dalam suatu organisasi maka setiap organisasi publik yang berkaitan dan berhadapan langsung dengan masyarakat hendaknya perlu selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Badan Kepegawaian Daerah yang memberikan khususnya pelayanan administrasi pensiun harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikannya. Pelayanan yang diberikan haruslah pelayanan yang tidak membedakan status sosial

dalam masyarakat dan tentunya memberikan pelayanan yang prima sehingga terwujudnya pelayanan yang berkualitas.

2.2 Konsep Teori

2.2.1 Manajemen Pelayanan Publik

Sebelum menguraikan tentang pengertian manajemen pelayanan publik, terlebih dahulu dibahas tentang pengertian manajemen :

George R. Terry, "Management is a distinct process consisting of planning, organising, actuating and controlling; utilising in each both science and art, and followed in order to accomplish pre-determined objectives."

Mary Parker Follett. Management, she says, is the "art of getting things done through people."

Dengan berdasar pada pengertian tersebut maka dapat dikemukakan bahwa manajemen adalah proses pencapaian tujuan dengan mengefektifkan kegiatan yang dilakukan oleh orang lain yang berbasis pada fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Konsep manajemen banyak di terapkan dalam organisasi swasta maupun publik, sebab konsep ini melalui berbagai penelitian telah menunjukkan keberhasilan dalam membantu pencapaian tujuan yang diinginkan.

Sedangkan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan untuk warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2014 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah semua kegiatan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sekaligus wujud pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik meliputi pemenuhan pelayanan atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diinginkan oleh masyarakat dengan berpedoman pelaksanaannya pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik dapat dipastikan mampu membentuk citra tentang kinerja birokrasi. Karena birokrasi selalu akan terkait dengan kebijakan pemerintah. terkait hal tersebut maka dengan demikian kinerja birokrasi terhubung dengan kualitas pelayanan aparatur (Safroni,2012).

Management atau manajemen memiliki asal kata “manage” dari kata “manus”, dimana artinya adalah “gain results” atau “to control by hand”. Makna dari “Gain results” sendiri meliputi “personal responsibility by the manager for results being achieved” serta “the achievement of results” yang lebih luas dari sebatas pengurusan, ketatalaksanaan, pembinaan, serta pengelolaan. Sementara itu, Silalahi (2015 : 6), memberikan definisi komprehensif yaitu :

“Manajemen yakni proses perencanaan, pengaturan, pengorganisasian, pengomunikasian, pimpinan, sumber daya, pengendalian pelaksanaan berbagai tugas, serta pemotivasian untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif”

Definisi di atas bermakna bahwa manajemen merupakan proses penggunaan sumber daya melalui fungsi-fungsi manajemen sehingga mewujudkan tujuan secara efisien serta efektif.

Definisi lain mengenai manajemen diutarakan oleh James A.F Stoner (2015:6), memaparkan “Manajemen ialah sebuah proses perencanaan, kepemimpinan, pengorganisasian, penggunaan seluruh sumber daya organisasi, serta pengendalian upaya anggota organisasi dengan maksud mewujudkan suatu tujuan organisasi yang sebelumnya sudah ditentukan”.

Pengertian ini melibatkan anggota organisasi dalam pemanfaatan ketersediaan sumber daya dengan kepemimpinan yang baik dalam membuat suatu perencanaan. Sedangkan menurut George R. Terry (2015:6), memaparkan:

“manajemen ialah proses pembedaan atas pengawasan, penggerakan, pengorganisasian, serta perencanaan dengan mempegunakan seni ataupun ilmu untuk mewujudkan tujuan yang sebelumnya sudah ditetapkan.”

Manajemen sendiri memiliki orientasi yaitu mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan berbagai fungsi manajemen yang mencakup pengontrolan atau pengendalian, pemotivasian, kepemimpinan, pengomunikasian, pengadaan sumber daya, pengorganisasian, serta perencanaan.

Manajemen pelayanan publik di identikkan dengan upaya penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi-fungsi tersebut yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan menjadi pilar yang diharapkan dapat mengarahkan setiap proses kegiatan yang dilaksanakan para petugas pelaksana atau sang manajer tidak menyimpang dari standar organisasi yang telah ditetapkan.

Keteraturan dalam system pemerintahan dari berbagai aspek menuntut diselenggarakannya administrasi public yang baik. Penyelenggaraan administrasi publik mendorong para administrator negara untuk mensosialisasikan, mengimplementasikan, mengawasi dan mengevaluasi kebijakan-kebijakan pemerintah terkait pelayanan publik yang seyogyanya setiap pemerintah daerah memberikan respon kepatuhan yang tinggi terhadap kebijakan pemerintah yang diterbitkan tersebut.

Selama ini proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih sangat tertutup bagi partisipasi warga negara. Warga ditempatkan sepenuhnya hanya sebagai pengguna yang pasif dan harus menerima pelayanan publik sebagaimana adanya. Mereka tidak memiliki hak untuk berbicara, kesulitan mengajukan komplain, apalagi ikut memutuskan mengenai apa pelayanan yang diselenggarakan,

bagaimana kualitasnya, dan proses penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yang seharusnya diselenggarakan.

Dengan pendekatan ini diharapkan akan mendorong perbaikan kualitas pelayanan melalui perubahan sikap dan perilaku penyelenggara dan sekaligus juga meningkatkan pemberdayaan masyarakat, sehingga peran mereka dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik dapat ditingkatkan. Hal yang paling penting adalah terjadinya sense of citizenship di kalangan warga dan empati warga terhadap berbagai macam kesulitan yang dihadapi oleh penyelenggara pelayanan (Suparto, 2006).

Pelibatan masyarakat dalam evaluasi penyelenggaraan layanan. Masyarakat sebagai penerima layanan harus dilibatkan dalam proses penilaian dan evaluasi penyelenggaraan layanan karena masyarakat adalah tujuan dari penyelenggaraan layanan publik. Pendapat masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan komponen utama dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Mekanisme yang ditawarkan adalah evaluasi melalui survei indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik yang dilakukan secara berkala oleh lembaga independen yang memiliki kapasitas untuk melakukan survei (Frances, Cleaver dalam Cooke, Bill dan Kothari, Umar. 2002:43).

Praktek pelayanan publik di Indonesia yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat disebabkan oleh kuatnya dominasi negara dan terabaikannya pengawasan publik atas kinerja pemerintah. Dalam konteks ini konsep good governance yang dipromosikan oleh beberapa agensi multilateral dan bilateral seperti JICA, OECD, dan GTZ sejak tahun 1991 dapat dijadikan sebagai instrumen untuk meniadakan komponen yang dominan dalam pemerintahan (governance). Tuntutan untuk mewujudkan good governance merupakan keniscayaan seiring dengan perkembangan demokrasi dan reformasi.

Good governance mensyaratkan adanya kesinergisan interaksi yang positif diantara domain negara, sektor swasta, dan masyarakat. Metode pembuatan keputusan dan kebijakan harus transparan agar

memungkinkan terjadinya partisipasi efektif dari para stakeholders (Kurniawan, 2005:67). Sebagaimana telah dipahami, pelayanan publik adalah pelayanan yang wajib diselenggarakan negara untuk pemenuhan kebutuhan dasar atau hak-hak warga negara (publik). Agar kondisi pelayanan publik yang buruk tidak terus berlarut-larut, diperlukan sebuah ruang bagi publik (masyarakat) untuk dapat menyampaikan partisipasinya dan keluhan atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterimanya.

Dengan penyediaan ruang partisipasi dan mekanisme (keluhan dalam pelayanan publik bisa menjadi salah satu pintu besar bagi pembuka perubahan dan perbaikan birokrasi dalam pemberian pelayanan publik. Iklim ini bisa tercipta jika ada informasi dan sosialisasi yang kontinyu tentang penyediaan ruang bagi publik untuk menyalurkan aspirasinya.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 salah satunya adalah pedoman umum penyelenggaraan publik yang mencakup variabel prosedur tetap atau standar operasional pelayanan (SOP) secara transparan, akuntabilitas, kondisional dan partisipatif kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun

Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah yang dalam hal ini adalah Pemerintah Provinsi Maluku Utara, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah. Menurut Kotler, dan Keller (2006:391) Services are intangible, inseparable, variable, and perishable products. As a result, they take normally require more quality control, supplier credibility, and adaptability. Sedangkan Braunsberger, Buckler dan Luckett (2008:505) mendefinisikan A service can be defined as a performance sedangkan Lovelock dan Wirtz (2007:14) menyatakan bahwa Service in the dictionary definition of “the action of serving, helping, or benefitting; conduct tending to the welfare or advantage of another.

Manajemen adalah proses kegiatan yang terdiri dari fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya melalui organisasi. Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan manajemen yang baik dan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai dan masyarakat.

Secara dasarnya manajemen ialah inti suatu administrasi, sebab manajemen ialah sarana pelaksana utama administrasi. Beberapa ahli memberikan definisi komprehensif dari manajemen di antaranya Gibson et al dalam buku Ratminto (2006:2) yang memaparkan: “Sebuah proses yang dilakukan satu orang maupun lebih untuk mengoordinasikan aktivitas-aktivitas lainnya untuk mencapai hasil yang tidak bisa diwujudkan bila yang bertindak adalah satu orang”.

Sementara itu, Ratminto (2006:4) Manajemen Publik dapat diartikan sebagai berikut : “Suatu proses penerapan seni dan ilmu untuk menyusun dan mengimplementasikan rencana, melakukan koordinasi serta menyelesaikan berbagai aktivitas pelayanan untuk mencapai berbagai tujuan pelayanan yang ramah dan tegas kepada konsumen, terciptanya control kualitas serta interaksi khusus dengan pelanggan”.

Kerap kali manajemen publik diidentikkan dengan manajemen instansi pemerintah. Selain itu juga disebutkan bahwa manajemen ialah sebuah studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi serta merupakan kombinasi antara berbagai fungsi manajemen seperti controlling, organizing, serta planning yang juga termasuk sumber daya manusia, politik, informasi, fisik, serta keuangan.

Manajemen Pelayanan Publik yang baik tentunya akan memberikan serta mempengaruhi kualitas pelayanan yang juga akan baik, dimana kualitas pelayanan yang buruk akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Berdasarkan pemaparan tersebut, secara sederhana bisa diuraikan bahwa pelayanan ialah sebuah proses.

Sehingga, manajemen pelayanan publik memiliki objek utama yaitu pelayanan itu sendiri, sehingga manajemen pelayanan publik ialah manajemen proses, yakni sisi manajemen yang mengendalikan serta mengatur proses layanan supaya kegiatan pelayanan bisa berjalan tepat sasaran, lancar, tertip, dan memuaskan pihak yang dilayaninya.

Hampir secara otomatis bahwa pelayanan publik akan membentuk image (citra) mengenai kinerja birokrasi. Sebab kebijakan negara yang berhubungan dengan pelayanan publik sangat berkaitan dengan birokrasi. Sehingga, secara langsung kinerja dari birokrasi berhubungan dengan pemmasalahan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Peran dari pelayanan publik sangatlah krusial dalam hal penyelenggaraan pemerintahan. Secara sederhana bisa dipahami bahwasanya pelayanan publik ialah pelayanan yang diselenggarakan pemerintah. Mulyadi (2016:39) memberikan definisi komprehensif dari pelayanan publik, yakni:

“Melayani (pemberian pelayanan) kepentingan masyarakat atau orang yang berkepentingan terhadap organisasi ini sesuai akan tata cara serta aturan pokok yang sudah ditentukan”.

Pengertian berarti pelayanan public harus melayani masyarakat sesuai tata cara serta aturan yang sudah ditetapkan. Definisi lainnya dari Sujardi (2011:7) mengenai pelayanan publik yaitu:

“Pelayanan publik yakni bentuk pelayanan negara yang bertujuan memenuhi hak-hak sipil serta kebutuhan dasar tiap warga negara atas jasa, barang, serta pelayanan administrasi yang sudah penyelenggara pelayanan publik sediakan”.

Definisi di atas bermakna bahwa Negara harus memenuhi segala kepentingan publik dan hak sipil dan itu terdapat di undangundang.

Sementara berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP/25/M.PAN/2/2014 menyatakan, pelayanan publik yakni “segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan” Pengertian tersebut berarti pemenuhan kebutuhan publik baik jasa

maupun barang yang dilaksanakan oleh Negara yang sesuai peraturan yang ada.

Berdasar pada pemaparan tersebut, didapatkan kesimpulan bahwa yang dimaksud pelayanan publik ialah aktifitas pelayanan secara langsung maupun tidak langsung dari lembaga pemerintahan pada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berwujud pelayanan administratif maupun jasa.

Goetsch dan Davis dalam Hardiansyah (2011:36) memberikan definisi komprehensif dari kualitas pelayanan yakni:

“Kualitas pelayanan yakni suatu hal yang menyangkut terpenuhinya kebutuhan atau harapan pelanggan, di mana dikatakan bahwa pelayanan berkualitas jika bisa menyediakan jasa (pelayanan) dan produk yang sesuai akan harapan serta kebutuhan pelanggan. Secara dasarnya, kualitas dalam hal ini menyangkut pelayanan yang baik yakni cara atau sikap karyawan dalam melayani masyarakat atau pelanggan secara memuaskan”.

Adapun Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:40) memaparkan bahwa kualitas pelayanan yakni :

“Kualitas pelayanan yakni sebuah cara yang secara empiris diturunkan dimana ini bisa dimanfaatkan oleh organisasi pelayanan untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanannya. Metode ini mencakup pengembangan pemahaman terkait kebutuhan layanan yang pelanggan rasakan”. Mengacu pada pemaparan tersebut, didapatkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik ialah keseluruhan dari kemampuan dalam memberikan layanan terhadap layanan administrasi maupun produk (jasa atau barang) oleh pihak penyelenggara layanan pada masyarakat atau pelanggan yang bisa memenuhi kebutuhan serta bisa

memuaskan pelanggannya berdasarkan kesesuaian antara kenyataan yang masyarakat atau pelanggan terima dengan harapannya.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan Pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan Pelanggan (Tjiptono, 2007). Menurut Kotler (2002) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan Pelanggan demi tercapainya kepuasan pada Pelanggan itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbedakan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut: (1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan Pelanggan, (2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, (3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan menurut Tjandra W. Riawan (Kurnia Adriyansyah 2020:28) terdiri dari :

- a. Akurasi pelayanan Berkaitan dengan realitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- b. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (internal maupun eksternal).
- c. Tanggungjawab Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan Berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani, banyaknya fasilitas pendukung dan berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
- e. Variasi model pelayanan. Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, features dari pelayanan dan lain-lain.
- f. Pelayanan pribadi Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
- g. Kenyamanan dalam Memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk, dan bentuk-bentuk lain.
- h. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Kegiatan pelayanan publik merupakan kegiatan melayani masyarakat dalam bentuk pelayanan prima (Ambia, 2018). Sementara itu, Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan perbandingan antara pelayanan yang terjadi dengan bentuk pelayanan yang menjadi harapan (Eriswanto & Sudarma, 2017; Muliana et al., 2019). Menurut Bawoel, Kaunang dan Najoan (2018) „Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya”.

Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2001:101) juga mendefinisikan “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Pada prinsipnya kualitas tidak lepas dari terpenuhinya kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang sesuai dengan harapan yang dilakukan dengan begitu baik. Adanya kualitas tidak terlepas dari pelayanan. Pelayanan di artikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2) adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Salah satu unsur pendukung peningkatan kinerja pegawai adalah faktor kepuasan kerja. Upaya meningkatkan kepuasan kerja dengan jalan memberikan dorongan untuk bekerja, meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, dan menekan rasa malas bekerja pegawai. Kelancaran pada proses pengembangan sumber daya manusia di sector publik tidak terlepas dari efektivitas dalam bidang administrasi kepegawaian yang kaitannya dengan sistem informasi manajemen kepegawaian. Proses administrasi bagi pegawai negeri sipil yang jumlahnya cukup besar, memerlukan dukungan sistem informasi yang memadai.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandi Tjiptono (2000: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu:

- a. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- b. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.

- c. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2000: 60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S Moenir (2002: 205) antara lain:

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembangan budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2000: 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pegawai dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Levince dalam Ratminto (2006: 175) melihat kualitas pelayanan dari indicator-indikator sebagai berikut:

1. *Responsiveness* (Responsivitas)
Ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari *costumers*.
2. *Responsibility* (Responsibilitas)
Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan public itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3. *Accountability* (Akuntabilitas)

Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan memiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indicator di atas, meliputi:

1. Bukti langsung (*tangibles*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiviness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*empaty*)

2.2.3 Efektivitas Organisasi

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan yang di hasilkan oleh seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas adalah kegunaan, aktivitas, dan kesesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang yang melakukan tugas dan tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Ravianto (2014: 11), Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan output seperti yang diharapkan. Artinya, jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, dan kualitas, itu bisa dikatakan efektif. (sumber: <https://www.dosenpendidikan.co.id>)

b. Efektifitas Organisasi

Menurut James I. Gibson (2000) efektivitas menggambarkan seluruh siklus input proses output. Walker (1992) menyatakan bahwa kinerja adalah

pencapaian tugas-tugas individu dan tujuan. Sedangkan menurut E. M. Agus yang dimaksud dengan efektivitas organisasi adalah bahwa di dalam melakukan pekerjaan pada hakekatnya para pekerja memerlukan rasa aman, yang mempunyai kaitan dengan :

- 1) jaminan masa depan,
- 2) suasana organisasi yang memberi kesempatan untuk berkembang tanpa ancaman
- 3) hubungan antara karyawan dan pimpinan yang manusiawi.

Efektivitas organisasi merupakan susunan dari beberapa orang secara rapi yang menggambarkan seluruh siklus input proses output untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Efektivitas organisasi terdiri dari individu dan kelompok, karena itu efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Namun demikian efektivitas organisasi adalah lebih banyak dari jumlah efektivitas individu dan kelompok, sehingga organisasi bisa efektif jika mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya dari pada jumlah hasil karya setiap bagiannya.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa efektivitas organisasi merupakan susunan dari beberapa orang secara rapi yang menggambarkan seluruh siklus input terhadap proses output untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Jadi pengertian efektivitas organisasi adalah pencapaian tujuan atau hasil yang dilakukan oleh setiap individu secara bersama-sama.

Adapun indikator efektivitas organisasi seperti yang di kemukakan George England dalam Ratna (2017:191-193) adalah: 1) Model Bass Efektivitas Organisasi dapat diukur dari: (1) tingkat produktifitas, menguntungkan, mandiri dan sebagainya, (2) tingkat manfaatnya bagi anggotanya, dan (3) tingkat manfaat organisasi dan anggotanya bagi masyarakat. 2) Model Yochman-Searchore Menurut model ini, efektivitas organisasi dapat di lihat dari (1) organisasi sebagai system terbuka, (2) efektivitas organisasi sama dengan posisi tawar menawar, (3) penguasaan sumber-sumber langkah dan

berharga, dan (4) kontrol lingkungan. 3) Model Bennis Model ini yang terpenting dalam kriteria efektivitas kinerja organisasi adalah perhatiannya terhadap masalah adaptasi pada perubahan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Model Bass yang intinya: 1) Adanya produktivitas, maksudnya seberapa jauh pencapaian tujuan yang berupa produk dari setiap orang dalam organisasi. 2) Adanya pemanfaatan, maksudnya seberapa jauh pencapaian tujuan yang berupa kemanfaatan bagi dirinya dan orang lain.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Organisasi

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi sebagai berikut: 1) Struktur organisasi dan teknologi Faktor ini berpengaruh dilihat dari tepat atau tidaknya struktur atau susunan organisasi dan penggunaan teknologinya yang kemudian dihubungkan dengan tujuan, besarnya organisasi, jumlah dan kualitas serta fasilitas yang ada.

2) Kualitas dan perilaku sumber daya manusianya Kualitas diartikan sebagai kemampuan dari segi pengetahuan maupun keterampilan. Sedangkan perilaku diartikan sebagai persepsi, keinginan maupun tindakan karyawan.

3) Budaya yang ada dalam organisasi Budaya tercermin pada pola pikir, gaya berbicara, dan perilaku yang konsisten pada karyawan yang terlibat atau terkait dalam organisasi.

4) Kebijakan dan praktek manajemen Semakin tepat setiap kebijakan yang diambil dan semakin baik praktek atau aktivitas manajerialnya, maka akan semakin efektif suatu organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya.

5) Perilaku dari luar lingkungan organisasi Lingkungan luar organisasi meliputi keadaan perekonomian, kebijakan pemerintah, politik, sosial budaya, pelanggan, dan sebagainya.

Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti suatu yang telah dilakukan dengan berhasil dan baik. Sedangkan dalam kamus ilmiah yang telah populer menyatakan bahwa efektivitas yaitu suatu bentuk pengukuran yang bisa digunakan untuk mengetahui ketetapan dari

pengguna, hasil guna dan menunjang dari tujuan tersebut (Muliadi, 2016). Namun lain halnya pengertian yang dijabarkan oleh para pakar menunjukkan adanya perbedaan-perbedaan, hal ini semua tergantung dari pendekatan yang dipakai oleh para pakar tersebut. Berikut beberapa pengertian yang telah dijabarkan para pakar yaitu:

Richard M. Steers yang dimana buku tersebut telah diterjemahkan oleh Magdalena Jamin (1980), dimana menurut Richard memberikan pendapat yaitu **efektivitas berasal dari kata efektif, yang artinya** suatu pekerjaan bisa dikatakan efektif apabila pekerjaan tersebut mampu mengeluarkan suatu hasil atau output yang maksimal dan memiliki ketepatan waktu yang tepat dalam pekerjaan tersebut atau sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Menurut Harbani Pasolong (2007) dalam buku Indrawijaya (2010), ia berpendapat bahwa **efektivitas berasal dari kata dasar yaitu efek**, dimana efek disini menunjukkan adanya suatu hubungan yang saling terkaitan yaitu hubungan sebab-akibat. Menurut beliau jika bahwa teori efektivitas telah mengalami perkembangan yang cukup luas, dimana perkembangan teori tersebut menciptakan suatu perbedaan dalam memberikan kemuka terhadap teori tersebut baik teori yang bersifat ringn sampai teori yang bersifat complete.

Menurut Tjutju Yuniarsih (2008, 62-63), menyebutkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang dimana teori tersebut menyatakan seberapa jauhkah target (kualitas kerja, Ketepatan waktu, Penyelesaian pekerjaan) yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Dimana semakin besar pencapaian yang didapatkan organisasi tersebut maka akan semakin besar pula efektivitas yang di inginkan.

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi. Untuk memperoleh teori efektivitas peneliti dapat menggunakan konsep-konsep dalam teori manajemen dan organisasi khususnya yang berkaitan dengan teori efektivitas. Efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi. Karena keduanya memiliki arti yang berbeda, walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata

efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan.

Istilah efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang memiliki aneka rupa makna. Efektif dapat berarti ada efeknya (pengaruhnya, akibatnya, kesannya) seperti: manjur, mujarab, atau mempan. Efektif juga berarti penggunaan metode, peralatan, cara, sarana atau alat yang tepat dalam melaksanakan aktivitas sehingga mencapai hasil yang optimal atau terbaik. Sedarmayanti (2009:31) mengemukakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai.

Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Pandangan yang lebih komprehensif dan paling umum dipergunakan dalam membahas persoalan efektivitas dikaitkan gambaran tentang fleksibilitas, produktivitas dan kepuasan dalam organisasi. Menurut Gibson et. al (2000:49) efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap standar target yang diharapkan, maka semakin lebih efektif kinerja mereka.

Dalam sudut pandang perilaku organisasi, kinerja dapat diidentifikasi dalam tiga tingkatan analisis yaitu individu, kelompok, dan organisasi. Ketiga tingkatan analisis tersebut sejalan dengan ketiga tingkatan tanggung jawab manajerial yaitu bahwa para manajer bertanggung jawab atas kinerja individu, kelompok dan organisasi. Efektivitas menurut Mardiasmo (2009:12) adalah ukuran berhasil tidaknya suatu tindakan, kebijakan, aktivitas mampu mencapai tujuannya. Dalam organisasi publik efektivitas adalah gambaran sejauh mana target yang ditetapkan dalam perencanaan dapat direalisasikan dengan baik.

Perdebatan tentang efektivitas, produktivitas, efisiensi, budaya, dan keunggulan organisasi adalah topik yang telah menarik teori organisasi, filsuf, manajemen, keuangan dan ekonomi analisis, dan eksekutif.

Efektivitas organisasi adalah salah satu konsep penting yang dipertimbangkan oleh semua manajer organisasi. Hari ini, efektivitas semakin didasarkan pada motivasi, sikap, dan mentalitas dan, pada kenyataannya, pada budaya organisasi, dan memberikan kesempatan untuk menghadapi, mengenali dan menghadapi front yang luas dari gejala lingkungan.

Efektivitas organisasi secara strategis variabel dependen dalam semua analisis dan organisasi dan merupakan tujuan akhir dari semua organisasi organisasi telah mencari lebih dari satu abad untuk benar memahami "efektivitas organisasi" dan komponennya. Secara umum, efektivitas organisasi menunjukkan sejauh mana organisasi mencapai tujuannya Efektivitas organisasi mengacu pada penggunaan yang efektif, bijaksana dan strategis dari semua organisasi sumber daya (sumber daya manusia, keuangan dan teknologi) dalam rangka menciptakan keunggulan kompetitif dan mencapai tujuan .

Sesuatu yang telah diabaikan di perusahaan berbasis pengetahuan, dan yang utama alasannya adalah di satu sisi, pejabat organisasi tidak memiliki kekhawatiran mental tentang masalah berkaitan dengan produktivitas dan efektivitas. Dan kedua, pengertian penggunaan yang efektif dan efisien untuk manajer perusahaan-perusahaan ini tidak didefinisikan dengan baik. Mereka mungkin ingin mencoba mengeluarkan organisasi itu inefisiensi tetapi karena kesenjangan teoretis di bidang ini dan kurangnya solusi praktis dalam perjalanan mereka, mereka tidak bisa mengeluarkan organisasi mereka dari keadaan tidak produktif dan tidak efisien.

Tak perlu dikatakan bahwa gaya manajemen tradisional dalam lingkungan yang kompleks saat ini tidak responsif terhadap perusahaan berbasis pengetahuan. Dan kita perlu beralih ke gaya kepemimpinan baru yang membuat mereka lebih efektif dalam organisasi, termasuk perusahaan berbasis pengetahuan.

Bahkan, dapat dikatakan bahwa keberhasilan dan efektivitas perusahaan-perusahaan tersebut dalam kondisi saat ini membutuhkan perubahan kepemimpinan gaya dan kemajuan menuju kepemimpinan transformasional dalam organisasi tersebut.

Studi juga menunjukkan bahwa Penggunaan gaya kepemimpinan ini merupakan salah satu faktor penting dalam efektivitas organisasi. Itu adalah Penggunaan gaya kepemimpinan transformasional menyebabkan karyawan memimpin lebih efektif dalam organisasi dan dengan demikian mencapai tujuan yang telah ditentukan Dengan kata lain, efektivitas dan pengembangan organisasi tidak akan mungkin terjadi tanpa penggunaan gaya kepemimpinan baru.

Dengan ini gaya kepemimpinan, bakat manusia dalam organisasi dapat ditingkatkan dan dimanfaatkan dengan lebih baik peningkatan kapasitas dan energi mereka dalam bergerak sepenuhnya menuju terwujudnya tujuan organisasi dan prospek. Di sisi lain, budaya organisasi telah mampu berperan sebagai mediasi yang kuat variabel dalam mencapai efektivitas organisasi dan mencapai tempat penting dalam organisasi dan literatur manajemen. Oleh karena itu, berusaha untuk menyelidiki peran mediasi dari budaya organisasi dalam hubungan antara kepemimpinan transformasional dan organisasi efektivitas.

Suatu organisasi akan berkembang apabila memiliki pegawai yang berkualitas. Pegawai yang berkualitas akan bekerja dengan kinerja yang efektif sehingga dapat memenuhi target organisasi. Pada akhirnya kinerja pegawai yang efektif akan mendukung kinerja organisasi secara efektif pula. Salah satu tujuan organisasi adalah peningkatan kinerja individu, di mana peningkatan kinerja individu, dapat meningkatkan tercapainya efektivitas organisasi. Hasil kerja dihubungkan dengan tujuan organisasi oleh efektivitas. Semakin besar kontribusi kinerja individu dalam melakukan pencapaian tujuan, semakin efektif organisasi (Mahmudi dalam Rahmawati, dkk., 2016)

Menurut Aakanksha, et. al., (2014), penelitian dalam ilmu organisasi mengakui bahwa tema sentral dari teori organisasi berkaitan erat dengan

efektivitas organisasi. Efektivitas organisasi telah dikonotasikan sebagai satu aspek kinerja organisasi. Sedangkan Mahmudi dalam Rahmawati, dkk., (2016) menjelaskan bahwa efektivitas menekankan pada efek atau hasil. Efektivitas adalah hubungan antara output dengan tujuan. Organisasi semakin efektif semakin ditandai oleh semakin besarnya kontribusi output terhadap tujuan. Dalam pandangan Gibson, et. al (1996), efektivitas organisasi merupakan suatu bentuk hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, sifat keunggulan, dan pengembangan diri pegawai terhadap lingkungan organisasi yang optimal.

2.2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan konsep dari sebuah penelitian, yang berisi sebuah konsep, definisi dan proposisi yang di susun secara sistematis. Maka dari itu penulis menjabarkan Kualitas Pelayanan Di Bidang Kepegawaian Dalam Upaya Efektivitas Organisasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara.

Berdasar pada beberapa masalah yang sebelumnya sudah dikemukakan, maka dipaparkan beberapa teori dari para ahli untuk dijadikan kerangka pemikiran untuk skripsi ini. Beberapa di antaranya, dijabarkan yaitu: Goetsch dan David dalam Hardiyansyah (2011:36) memberikan definisi komprehensif dari kualitas pelayanan yakni:

“Kualitas pelayanan yakni suatu hal yang menyangkut dengan terpenuhinya kebutuhan atau harapan pelanggan, di mana dinyatakan berkualitasnya suatu pelayanan bisa menyediakan pelayanan (jasa) dan produk yang sesuai apa yang pelanggan harapkan dan butuhkan. Secara dasarnya kualitas dalam hal ini berhubungan dengan pelayanan yang baik, yakni cara atau sikap karyawan dalam melayani masyarakat atau pelanggan dengan memuaskan”.

Kemudian, ada lima dimensi dalam kualitas pelayanan yang dikemukakan Zeithaml dalam Satibi (2012:80) yang dijadikan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, yakni:

1. Tangibles (Bukti Langsung), yakni kualitas pelayanan bisa dilihat dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang terbukti langsung dan yang kelihatan seperti fasilitas fisik (tampilan kantor) yang terlihat mulai dari peralatan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan, kelengkapan petugas pelayanan dan fasilitas yang disediakan, bahan komunikasi penyedia jasa, kenyamanan ruangan pelayanan, tempat parkir, pekarangan, gedung, serta lokasi.
2. Realibility (Kehandalan), yakni seberapa handalnya kemampuan menyediakan pelayanan yang terpercaya. Seberapa mampunya memenuhi janji sesuai akan yang sudah ditawarkan bisa diandalkan, dengan syarat layanan harus konsisten dan akurat, dan juga pelayanan yang diberikan sesuai yang diperjanjikan dengan tepat waktu, memuaskan, akurat, dan segera.
3. Responsiveness (Daya tanggap), yakni kesanggupan memberikan bantuan secara ikhlas untuk memberi layanan atau mempunyai kepekaan tinggi pada konsumen yang disertai tindakan sesuai kebutuhan. Ini juga berhubungan dengan terdapatnya keinginan petugas dalam memberikan pelayanan bahwa dirinya dapat memberikan jasa secara cepat serta senang membantu konsumennya.
4. Assurance (Jaminan), yakni kemampuan memberikan jaminan keamanan dalam memperoleh pelayanan sehingga tidak terdapat timbulnya keraguan atas kekeliruan pemberian pelayanan. Petugas pemberi pelayanan ialah seorang yang bisa dipercaya, kompeten, serta mempunyai identitas sebagai petugas pelayanan dan berkemampuan menjaga kerahasiaan dan kepercayaan.
5. Emphaty (Empati), yakni mampu merasakan apa yang orang lain rasakan, dimana mereka sungguh-sungguh memberi atensi besar serta secara khusus berupaya memahami dan mengerti kebutuhan, kemauan, serta keinginan pelanggan atau bersikap tegas pada pelanggan namun penuh perhatian atau bisa merasakan apa yang pelanggan rasakan. Secara individual terdapat kepedulian dengan penuh pada pelanggannya. Sesudah teori kualitas pelayanan dipaparkan, maka berikutnya dijelaskan teori kepuasan

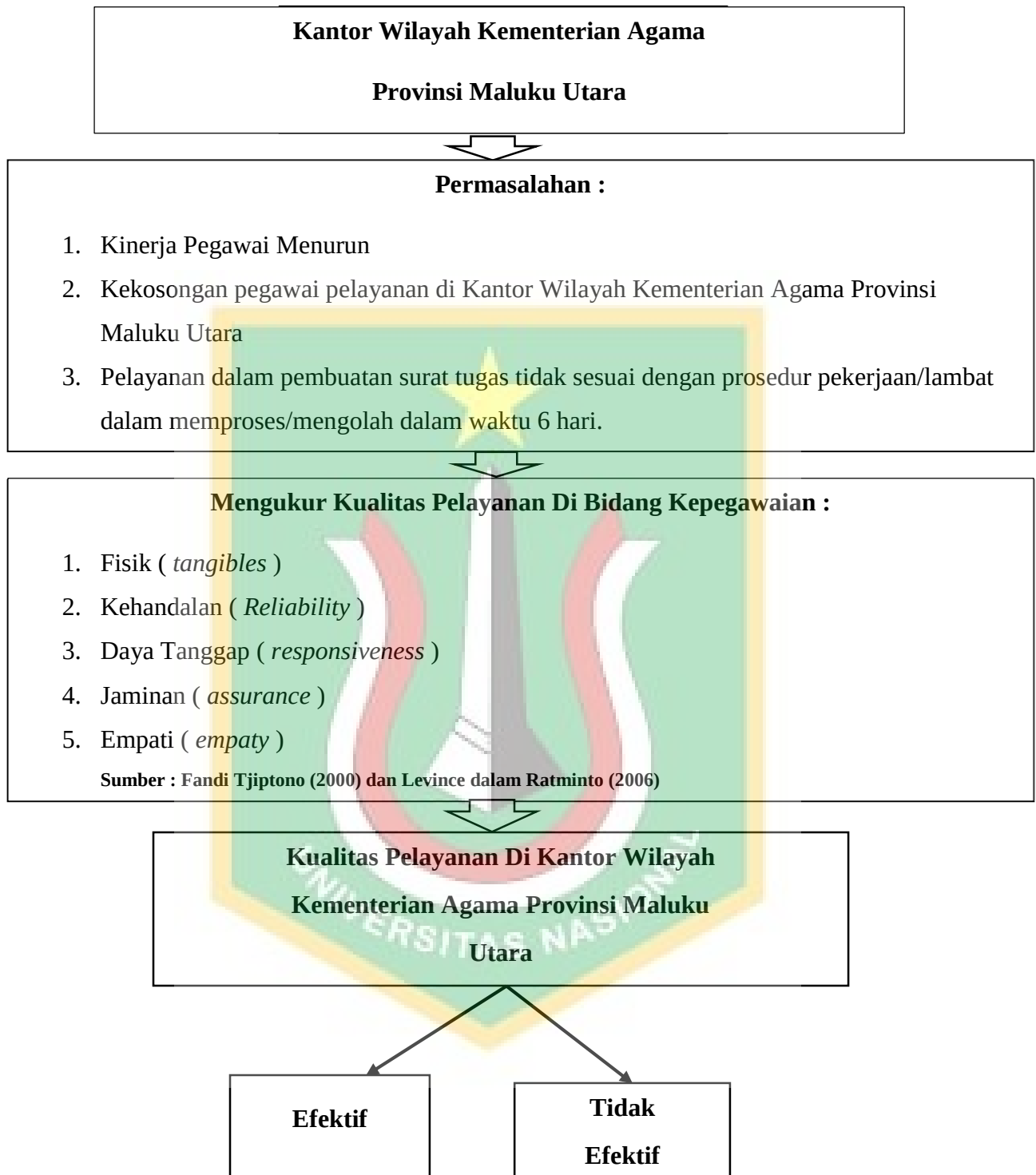
masyarakat, di antaranya Bean dalam Satibi (2012:89) yang memberikan definisi komprehensif dari kepuasan yaitu :

“Kepuasan ialah tingkat perasaan individu sesudah melakukan perbandingan antara harapan serta hasil (kinerja) yang dirasakannya. Tingkat kepuasan sendiri ialah fungsi perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Ini merefleksikan bahwa pelanggan akan gembira atau senang bila kinerjanya sesuai harapan, serta akan merasakan kekecewaan bila kinerja di bawah harapan”.

Tingkat kepuasan pelanggan sendiri diukur dengan beberapa dimensi, yang mengacu pada pemaparan dari Consuegra et al (2007:178) meliputi:

1. Kesesuaian harapan: adanya kesesuaian antara pelayanan atau produk yang ditawarkan dengan apa yang pelanggan harapkan.
2. Persepsi kinerja: baik atau tidaknya hasil kinerja yang pelanggan terima dari pihak perusahaan.
3. Penilaian pelanggan: baik atau tidaknya pelayanan yang diterima pelanggan secara keseluruhan apabila diperbandingkan dengan perusahaan lain yang menawarkan jasa atau produk sejenis. Kotler dan Armstrong (2015) mengemukakan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan, yaitu :

“Jasa atau produk yang diberikan semakin berkualitas, maka pelanggan juga akan merasakan kepuasan yang semakin tinggi. Secara umum pelanggan mengharapkan jasa atau produk yang dikonsumsi bisa dinikmati dan diterima dengan pelayanan yang memuaskan dan baik. Ini menuntut perusahaan agar memperhatikan kualitas pelayanannya serta perlu juga memperhatikan pelayanan yang diberikannya”.



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran

**Kualitas Pelayanan Di Bidang Kepegawaian Dalam Upaya Efektivitas Organisasi Di
Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara**