

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Untuk menghindari terjadinya kesamaan dalam penelitian ini, penulis melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu. Dari penelusuran peneliti terlebih dahulu diperoleh masalah yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun penelitian yang dimaksud, sebagai berikut:

Penelitian pertama, dilakukan oleh Henilia Yulita dengan judul penelitian “pengaruh kualitas pelayanan transportasi publik (*P-Transqual*) terhadap kepuasan konsumen penumpang Kereta Api Commuter Line” penelitian yang dilakukan pada tahun 2020 ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna kereta api *commuter line* Jakarta Bogor dalam memberikan pelayanan kepada penumpangnya. Kualitas pelayanan yang terdiri dari personil, kenyamanan, bukti fisik dan keandalan sebagai variabel independen, serta kepuasan konsumen sebagai variabel dependen. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna kereta api *Commuter Line* dan yang dijadikan sampel dalam penelitian tersebut sebanyak 120 orang. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif deskriptif.⁹

Penelitian kedua, dilakukan oleh Indra Alfian Rihi dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Trans Sarbagita Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Transportasi di Bali (Studi Kasus: Koridor 1 dan Titik Pertemuan Koridor 1- 2 Trans Sarbagita)”. Penelitian yang dilakukan

⁹ Yulita and Wijaya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Terhadap Kepuasan Pengguna Kereta Api Commuter Line.” Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Bunda Mulia 2020.

pada tahun 2019 ini ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Bus Trans Sarbagita. Hasil penelitiannya dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan transportasi bus Trans Sabagita. Namun, dalam penelitiannya masih ditemukan tanggapan responden yang menunjukkan sikap kurang baik atau ketidakpuasan terhadap kehandalan dari pegawai Bus Trans Sarbagita.¹⁰

Penelitian ketiga, dilakukan oleh Ahmad Guntru Kabes dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menggunakan jasa Bus Trans Metro Bandung”. Penelitian yang dilakukan pada tahun 2018 ini menunjukkan hasil bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan warga Bandung dalam menggunakan Bus Trans Metro Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiasi dengan model persamaan regresi linear sederhana.¹¹

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang penulis paparkan diatas, maka terdapat persamaan dalam penentuan variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel bebas atau yang mempengaruhi dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat atau yang dipengaruhi. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini terletak pada subjek kajiannya yaitu sarana transportasi publik yang digunakan.

¹⁰ Indra Alfian Rihi et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Trans Sarbagita Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Transportasi Di Bali (Studi Kasus : Koridor 1 Dan Titik Pertemuan Koridor 1- 2 Trans Sarbagita),” Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana , 2019., 1–7.

¹¹ Ahmad Guntru Kabes et al., “Analisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menggunakan jasa Bus Trans Metro Bandung”, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung. 2018.,1-9

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Nama	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
Henilia Yulita (2020)	Pengaruh kualitas pelayanan transportasi publik (P-Transqual) terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Commuter Line	Subjek penelitian Lokasi , waktu, sampel responden dan jenis transportasi darat yang digunakan	Objek Penelitian : Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pengguna layanan transportasi darat
Indra Alfian Rihi (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Trans Sarbagita Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Transportasi di Bali (Studi Kasus: Koridor 1 dan Titik Pertemuan Koridor 1- 2 Trans Sarbagita)	Subjek penelitian Lokasi , waktu, sampel responden dan jenis transportasi darat yang digunakan	Objek Penelitian : Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pengguna layanan transportasi darat
Guntru Kabes (2018)	Analisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menggunakan jasa Bus Trans Metro Bandung	Subjek penelitian Lokasi , waktu, sampel responden dan jenis transportasi darat yang digunakan	Objek Penelitian : Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pengguna layanan transportasi darat

Suber : Jurnal Penelitian Terdahulu, Diolah penulis 2022

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang jadi fokus utama studi disiplin ilmu administrasi publik di indonesia. Masih jadi perkara yang harus diperhatikan serta perlunya penyesuaian komprehensif. Wajib diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga terus menghadapi pembaruan, baik dari sisi peraturan ataupun format pelayanan bersamaan dengan meningkatnya kebutuhan warga atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan publik merupakan suatu penyediaan layanan bagi masyarakat

yang dilakukan oleh suatu organisasi negara ataupun organisasi swasta dimana bertujuan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dalam suatu bidang tertentu sehingga masyarakat merasa terlayani dengan baik atau dengan puas.¹²

Maka dari itu, walaupun dari kedua sisi tersebut telah mengalami perubahan belum pasti pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Seperti yang dinyatakan oleh Kemenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik ialah serangkaian aktivitas layanan yang menyediakan pelayanan publik sebagai cara dalam memenuhi keinginan pengguna pelayanan ataupun untuk memenuhi syarat perundang-undangan.¹³

Pendapat lain menjelaskan pelayanan publik merupakan penyedia pelayanan (*melayani*) kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sehubungan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹⁴

Pelayanan Publik dapat dimaknai sebagai pemberian jasa layanan (*melayani*) berbagai keperluan orang atau pengguna jasa layanan (masyarakat) yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan peraturan pokok serta tata cara yang telah ditentukan. Kewajiban yang melekat pada pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik adalah untuk melayani secara lebih baik kebutuhan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta

¹² Betra Parasuraman, , Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control, 9th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc 2014

¹³ Lijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik (Jakarta, Pt. Bumi Aksara. 2010) Hlm.5

¹⁴ Harbani Pasolong, Teori Administrasi Publik, (Bandung, Alfabeta, 2017) hlm.148

demokratis. Memberikan pelayanan kepada publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara terus- menerus dan berkesinambungan seiring dengan harapan masyarakat yang senantiasa menuntut dilakukannya kualitas pelayanan publik.¹⁵

Sementara menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ialah kegiatan atau aktivitas dalam rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata barang, jasa, dan pelayanan administratif sudah jelas, tetapi sebenarnya barang yang dimaksud bukanlah barang yang dapat diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik yang ketersediaannya disediakan oleh pemerintah.

Kepmen PAN No 58 Tahun 2002 mengelompokan 3 (tiga) jenis pelayanan yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Layanan barang, jenis pelayanan yang melayani aktivitas penyajian barang atau olahan bahan berbentuk fisik termasuk distribusi serta penyampaiannya kepada pengguna secara langsung (selaku unit maupun individual) didalam sebuah sistem.
2. Layanan administratif, merupakan jenis pelayanan yang melayani aktivitas pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi,

¹⁵ Taufiqurokhman & Satispi, Evi. Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang Selatan: (2018) UMJ PRESS hlm 37

serta aktivitas tata usaha yang lain secara totalitas menciptakan produk akhir berbentuk dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, saran, penjelasan, dll.

3. Layanan jasa, merupakan jenis pelayanan yang melayani aktivitas berbentuk fasilitas serta prasarana. Caranya bersumber pada suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Kesimpulan barang yang di hasilkan dapat berupa jasa yang menghasilkan manfaat bagi penerimanya secara langsung serta habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.¹⁶

Ketiga peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya ialah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut. Dalam artian bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparatur pelayanan publik harus berorientasi kepada publik.

Pelayanan publik menjadi fokus disiplin Ilmu Administrasi Publik tetapi menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih di anggap belum baik atau masih kurang memuaskan. Hukum pelayanan publik ialah mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan terdapat sanksi bagi pelanggarnya. Karena itu hukum pelayanan publik bersifat memaksa, mengikat dan mengatur

¹⁶ Ibid, hlm.148-149

hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan dibentuknya hukum pelayanan publik sama dengan membentuknya hukum pada umumnya yaitu menciptakan kebaikan, menjamin keadilan, dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Kebaikan yang diinginkan dalam hukum pelayanan publik adalah *good governance* dan *clean government*. Hukum pelayanan publik sebagaimana hukum pada umumnya juga dapat dijadikan sebagai sebuah alat menciptakan tatanan masyarakat dalam wilayah negara kesatuan republik Indonesia.

Asas - asas pelayanan publik menurut Ibrahim dalam bukunya yang berjudul *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya* menyatakan bahwa pada dasarnya pelayanan publik di jalankan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang berifat sederhana, terbuka, lancar, dan tepat lengkap. Oleh sebab itu pelayanan publik mengandung asas-asas antara lain :

1. Hak dan kewajiban, baik bagi penerima pelayanan publik harus jelas dan di ketahui dengan baik oleh pihak lain, sehingga tidak muncul keragu-raguan dalam pelaksanaan.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam membayar, berdasarkan ketentuan undang-undang yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
3. Proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat dipertanggungjawabkan.

4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat dalam menyelenggarakannya.¹⁷

Dalam penelitian ini jenis pelayanan yang digunakan merupakan pelayanan jasa yang dimana pelayanan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan secara langsung kepada pengguna layanan jasa transportasi *Mass Rapid Transit* (MRT) untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat khususnya warga DKI Jakarta.

Maka dari itu ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dapat berubah-ubah seiring dengan kebutuhan dan sudah menjadi tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik agar dapat menarik kepercayaan serta memberikan rasa aman dan nyaman masyarakat terhadap jasa yang diberikan.

2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas juga bisa digunakan dalam menilai atau menentukan tingkatan dalam penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan serta spesifikasinya. Apabila persyaratan serta spesifikasinya sudah terpenuhi maka kualitas dapat dikatakan baik, begitu pula sebaliknya apabila tidak terpenuhi maka kualitas dapat dikatakan belum baik atau belum maksimal.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian pelanggan atas keunggulan keseluruhan atau keunggulan layanan perusahaan. Oleh karena itu, kualitas layanan transportasi darat publik mewakili evaluasi penumpang angkutan

¹⁷ Amin Ibrahim,. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. 2008, Jakarta: Mandar Maju hlm 19

umum pada kinerja keseluruhan layanan transportasi umum. Semakin tinggi kinerja layanan angkutan umum, semakin positif persepsi penumpang pada kualitas layanan transportasi umum dan sebaliknya.¹⁸

Namun, menurut Lovelock dalam Chikazhe “kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Kualitas pelayanan dari suatu perusahaan tidak diukur dari sudut pandang pemberi pelayanan tetapi diukur dari sudut pandang penerima layanan. Keberhasilan dan kegagalan perusahaan bergantung pada bagaimana memberikan kualitas pelayanan yang baik serta meningkatkan niat beli konsumen.”¹⁹

Kualitas dapat di katakan sebagai sesuatu yang dapat memberikan sesuatu atau menyanggupi serta memenuhi keinginan pelanggan.²⁰ Sedangkan menurut pakar lain, kualitas merupakan suatu barang/produk dan jasa yang bermutu untuk seseorang apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.²¹

Bisa disimpulkan bahwa kualitas merupakan ciri dalam suatu produk atau jasa dalam mendukung kemampuan memuaskan pelanggan. Sedangkan pelayanan merupakan proses dalam memenuhi keinginan melalui kegiatan orang lain. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), menyatakan bahwa pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk

¹⁸ Bakti, P-Transqual: a Service Quality Model Of Public Land Transport Services. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 2015 32(6), p.534-558.

¹⁹ Charles Chikazhe, M & Lovemore Mediator of The Relationship between Service Quality and Customer Loyalty: Evidence from The Banking Sector in Zimbabwe. *International Journal of Bank Marketing*, 35(3), 2017. p.540-556.

²⁰ Gaspersz Vincent. *Service, Quality, and Satisfaction* , dalam Lukman Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. (Jakarta: STIA LAN press, 2014). P. 10

²¹ Harbani Pasolong. *Teori Administrasi Publik*, (Bandung, Alfabeta, 2017) Montgomery dalam Supramto, 2001,) hlm.152

barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.²²

Kualitas pelayanan juga dapat menjadi sarana untuk mempererat hubungan antara penyedia layanan dengan penerima layanan. Disaat harapan maupun keinginan terpenuhi, maka penerima layanan akan meraka puas dan dihargai di tempat pemberi layanan tersebut. Pengguna akan merasa uang yang mereka gunakan sebanding dengan keinginan dan harapannya.

Maka dari itu, penyedia layanan harus lebih meningkatkan cara agar penerima layanan dapat percaya oleh layanan yang diberikan. Seperti memaksimalkan pengalaman pengguna sehingga merasa nyaman dan senang saat diperlakukan dengan baik. Jangan sampai penerima layanan merasakan yang sebaliknya. Kualitas pelayanan dapat di maksimalkan dengan berbagai cara. Seperti selalu bersikap sopan, ramah, dan profesional. Meski kadang kala tidak semua penerima manfaat juga berlaku baik terhadap penyedia layanan, tetapi penyedia layanan harus tetap menjaga kualitas dalam melayani konsumen.

Kualitas pelayanan juga sangat penting dipahami karena sangat membawa citra suatu perusahaan atau sebuah tempat usaha. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan sangat menguntungkan usaha. Jika sebuah usaha sudah mendapat nilai positif dari konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan umpan balik yang baik juga, dan memberikan kepercayaan kepada tempat usaha tersebut.

Kualitas pelayanan juga memiliki fungsi dalam memeberikan kepuasan

²² bid, hlm. 147 Menurut Monir 2003:16

sebesar-bearnya kepada pengguna layanan. Terlepas dari pengguna layanan dapat merespon baik atau tidak. Setiap pengelola memiliki kewajiban untuk tetap menjaga kepuasan tersebut sesuai dengan fungsi kualitas pelayanan yang ada. Fungsi kualitas pelayanan yakni untuk memberikan perasaan nyaman dan puas kepada konsumen. Dengan demikian konsumen akan merasakan bahagia saat melakukan kunjungan ketempat usaha. Ini akan berdampak positif terhadap citra usaha dmata mayarakat luas.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat pelayanan yan berhubungan pada harapan serta kebutuhan pelangga. Maka, kualitas pelayanan diartikan baik dan memuaskan apabila jasa yang di terima dapat melampaui harapan konsumen, begitu juga sebaliknya apabila jasa yang diterima tidak memuaskan maka kualitas pelayanan akan di anggap buruk oleh masyarakat.

2.2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk mengukur kualitas pelayanan dapat menggunakan beberapa dimensi utama dalam kualitas pelayanan. Dimensi - dimensi tersebut sudah diungkapkan oleh banyak ahli. Namun, dalam pemilihan indikator kualitas pelayanan terhadap bidang transportasi penulis menggunakan empat dimensi pokok yang dikenal dengan istilah *P-Transqual (Public Transportation Quality)* yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan transportasi publik, yaitu sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan

kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa menyajikan kualitas layanan terhadap pengguna. Faktor ini meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

2. Kenyamanan (*Comfort*) adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menimbulkan perasaan aman dan nyaman bagi konsumennya ketika mengkonsumsi jasa pelayanannya.
3. Personil (*Personnel*) adalah suatu sikap keramahan, sikap hormat, dan empati yang ditunjukkan petugas yang memberikan jasa atau barang dalam melayani masyarakat.
4. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Literatur mengungkapkan bahwa skala pengukuran kualitas layanan menggunakan perspektif kinerja lebih unggul dibandingkan dengan skala pengukuran menggunakan perspektif diskonfirmasi. Menurut Bakti (2015) dalam Henilia Yulita (2020), dengan menggunakan skala perspektif diskonfirmasi membuat penilaian responden terhadap suatu item (misalnya pertanyaan tentang kinerja layanan) dapat dipengaruhi oleh penilaian

responden atas item sebelumnya (yaitu pertanyaan tentang harapan layanan).²³

Bersumber kepada penafsiran di atas, kualitas pelayanan bisa dikatakan maksimal apabila pelayanan yang diberikan dan dijalankan sudah sesuai dengan dimensi- dimensi yang terdapat dalam kualitas pelayanan dengan istilah *P-Transqual (Public Transportation Quality)*.

2.2.2.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam rangka dalam menciptakan kepuasan kepada masyarakat, setiap organisasi harus memiliki prinsip-prinsip yang mengarah kepada penyempurnaan kualitas organisasi. Berikut 6 prinsip yang tepat dalam menyempurnakan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Kepemimpinan strategi kualitas harus inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan dalam meningkatkan kualitas kinerja. Tanpa adanya kepemimpinan manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
2. Pendidikan, semua karyawan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas.
3. Perencanaan Strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan untuk mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
4. Review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi

²³ I Gede Mahatma Yuda Bakti, P-Transqual: a Service Quality Model Of Public Land Transport Services. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(6), .2015. p.534-558.

manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses tersebut menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya sasaran-sasaran kualitas.

5. Komunikasi implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun stakeholder lainnya.

6. *Total human reward dan recognition* merupakan aspek rusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara memberi motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki *sense of belonging* setiap anggota organisasi dapat meningkat yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.2.3 Kepuasan Masyarakat

2.2.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan (*satisfaction*) adalah istilah yang berasal dari ‘*satis*’ artinya memadai, ditambah ‘*fasio*’ yang artinya membuat (bahasa Latin). Jadi kepuasan boleh berarti membuat sesuatu memadai atau usaha memenuhi sesuatu menjadi memadai. Atau juga didefinisikan sebagai perasaan yang baik yang dimiliki seseorang ketika mendapatkan sesuatu atau apa yang diinginkan terjadi maka terjadilah seperti itu.²⁴ Kepuasan (*satisfaction*) telah menjadi

²⁴ J. Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta hlm 132

konsep penelitian yang mulai berkembang dalam sektor publik, meskipun di sektor bisnis atau swasta berkembang secara relatif sudah sangat lama dan cepat.

Dalam sektor swasta konsep kepuasan masyarakat telah menjadi satu ukuran utama untuk suatu kualitas pelayanan itu sendiri, karena ukuran keras (*hard measures*) seperti ukuran suatu spare part (suku cadang atau barang) hanya cocok untuk industri pengolahan saja (*manufacturing*), sedangkan untuk perusahaan jasa dan manajemen publik dengan ukuran halus atau lunak, yang nampaknya lebih konkrit, dalam memperkirakan mutu pelayanan (*quality of service*).²⁵

Kecenderungan menggunakan ukuran subjektif atau lunak (*soft measures*) sebagai indikator mutu telah berlaku, disebut lunak (*soft*) di sini karena ukurannya bertumpu pada persepsi dan sikap (*perceptions and attitudes*) pelanggan. Pengukurannya meliputi angket atau kuesioner kepuasan pelanggan untuk menentukan persepsi dan sikap pelanggan mengenai mutu barang. Kemudian kepuasan memiliki subjek (pengguna) dan objek (produk atau pelayanan) yang berupa barang dan jasa dapat dilihat dari segi keseluruhan sifat dan dimensinya, seperti keramahan pelayanan atau tempat pelayanannya.²⁶

Berkat berkembangnya ide demokratisasi dalam pemerintahan atau pelayanan sektor publik, maka akuntabilitasnya tidak hanya pada internal organisasi publik saja, akan tetapi juga kepada eksternal; masyarakat, publik

²⁵ Ibid, Hlm 134

²⁶ L. R. Aritonang. 2005. Kepuasan pelanggan; pengukuran dan penganalisisan dengan SPSS, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama; J. Supranto. 2006., Op cit.

dan *citizen* (tidak hanya konsumen, pelanggan atau pengguna, melainkan mencakup warga secara keseluruhan). Pemerintahan telah merubah paradigmanya dari *state oriented* menjadi *public oriented*, yang semula menerapkan konsep pamong dan ambtenar yang mengabdikan pada tuannya, berubah menjadi pelayan pada warganya, semula abdi negara dan kekuasaan berubah menjadi abdi masyarakat dan rakyat yang bermuara pada penciptaan kepuasan, kepercayaan dan suara publik atau partisipasi politik.²⁷

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bertindak sebagai pelayan pada warganya berhak atau wajib memberikan nilai-nilai kepuasan terutama dalam menyediakan jasa layanan transportasi umum yang digunakan sebagai penunjang aktivitas sehari-hari warga DKI Jakarta.

Menurut Aritonang, menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Bila kepuasan masyarakat terhadap barang/jasa jauh dibawah apa yang diharapkan, maka konsumen akan kehilangan minat terhadap produsen/ penyedia jasa dalam hal ini PT MRT Jakarta.²⁸

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

²⁷ Vigoda- of Politics and Ethics in Public Administration: A Five-Year National Study of Their Relationship to Satisfaction with Services, Trust in Governance, and Journal of Public Administration Research and Theory, Volume 17, Oxford University Press; J.L. Kurniawan dan H. Puspitosari. 2007. Op cit; Ratminto dan Winarsih, A, S. 2006. Manajemen pelayanan; Pengembangan Model Konseptual, Pelayanan Minimal, Jogjakarta: Pustaka Pelajar; P Napitupulu. 2007. Pelayanan publik dan customer satisfaction. Bandung: Alumni.

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai pelayanan penyelenggara kepuasan publik untuk meningkatkan kualitas kepuasan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi kepuasan publik.²⁹

2.2.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

PT. MRT Jakarta sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dibidang transportasi harus senantiasa meningkatkan kualitasnya demi kepentingan warga DKI Jakarta. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.³⁰ Hal tersebut dilakukan dengan tujuan memberi kepuasan kepada warga DKI Jakarta.

²⁹ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

³⁰ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, ada beberapa dimensi yang dapat menjelaskan tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang terdiri dari 9 (sembilan) hal/unsur, yaitu :

1. Persyaratan, yaitu persyaratan teknis yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, seperti melakukan pembelian atau mendapatkan tiket MRT
2. Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, kemudahan pengguna atau calon pengguna layanan transportasi MRT dalam mendapatkan informasi.
3. Waktu, jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti jadwal keberangkatan dan tiba ke shelter tujuan
4. Biaya/Tarif yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, harga tiket yang ditawarkan oleh MRT relatif terjangkau.
5. Produk, spesifikasi jenis pelayanan yaitu penjelasan tentang jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
6. Perilaku Pelaksana yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, seperti petugas MRT selalu melayani calon penumpang dengan penuh rasa perhatian dan

ramah

7. Kompetensi Pelaksana, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), seperti petugas yang bertugas dimasing-masing gerbong selalu siaga dan menggunakan tanda pengenal.
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, yaitu kondisi dimana petugas atau pihak berwenang cepat dan tanggap dalam menangani keluhan dari masyarakat. Dalam hal ini adalah pengguna jasa transportasi MTR.
9. Sarana dan Prasarana yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

2.2.4 Transportasi dan Angkutan Umum

2.2.4.1 Pengertian Transportasi dan Angkutan Umum

Transportasi merupakan sarana perpindahan manusia dan barang yang digerakan oleh manusia itu sendiri atau menggunakan mesin dalam aktivitas sehari-hari. Banyak pakar ahli telah merumuskan dan mengemukakan pengertian transportasi, pakar ahli tersebut memiliki persepsi yang berbeda dalam memberikan pengertian transportasi. Transportasi dapat diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain objek tersebut lebih bermanfaat atau berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.³¹

³¹ Andriansyah. Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori, (FISIP Universitas Prof.Dr.Moestopo Beragama, 2015) Hlm. 1

Transportasi merupakan salah satu fasilitas bagi suatu daerah untuk maju dan berkembang dengan transportasi juga dapat meningkatkan aksesibilitas atau hubungan suatu daerah karena aksesibilitas sering dikaitkan dengan daerah. Kelangsungan proses produksi yang efisien, investasi dan perkembangan teknologi serta tercapainya pasar dan nilai selalu didukung oleh sistem transportasi yang baik. Transportasi faktor yang sangat penting dan strategi untuk dikembangkan, diantaranya adalah untuk melayani angkutan barang dan manusia dari satu daerah ke daerah lainnya dan menunjang pengembangan kegiatan-kegiatan sektor lain untuk meningkatkan pembangunan nasional di Indonesia.

Transportasi umum (dikenal pula sebagai transportasi publik atau transportasi massal) adalah layanan angkutan penumpang oleh sistem perjalanan kelompok yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum, biasanya dikelola sesuai jadwal, dioperasikan pada rute yang ditetapkan, dan dikenakan biaya untuk setiap perjalanan. (Schofer, 2018).³²

Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare*, transportasi berarti mengangkat atau membawa. Maka transportasi ialah sarana untuk memindahkan sesuatu dari satu tempat ke tempat lain. Pengertian lain transportasi adalah sarana pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi memiliki 2 unsur penting yaitu pemindahan/pergerakan (*movement*) dan secara fisik mengubah tempat dari

³² Yulita and Wijaya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line." Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Bunda Mulia 2020."

barang(*comoditi*) dan penumpang ke tempat lain.³³

Menurut Nasution terdapat unsur-unsur transportasi meliputi :

1. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkutnya,
2. Adanya barang (muatan) yang diangkut,
3. Jalanan yang dapat di lewati,
4. Adanya terminal asal dan terminal tujuan, dan
5. Cukupnya sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.

Jadi, dapat di simpulkan bahwa transportasi ialah suatu proses atau kegiatan memindahkan barang dan manusia dari satu tempat ketempat lain dengan menggunakan alat pendukung untuk menjamin kelancaran proses perpindahan dan juga transportasi akan banyak mengalami pertumbuhan dari waktu ke waktu baik sarana dan prasarannya sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran merupakan alur pikir yang dijadikan sebagai skema pemikiran atau dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat fokus yang melatarbelakangi penelitian ini. Dikarenakan penelitian ini bersifat kuantitatif eksplanatif menggunakan 2 (dua) variabel dan ingin mengetahui pengaruh sebab akibat antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan masyarakat atau pengguna jasa transportasi MRT), sehingga pada Gambar 2.1 dapat dilihat kerangka berpikir dalam penelitian ini.

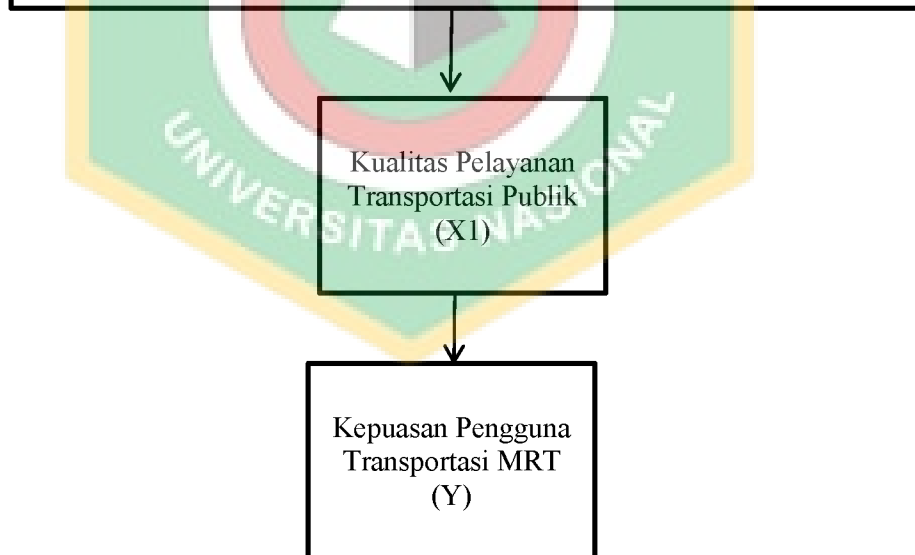
³³ Ibid, Hlm 1

Fenomena Sosial :

Masyarakat atau warga DKI Jakarta yang menggunakan layanan jasa transportasi semakin bertambah seiring dengan berkurangnya tingkat penyebaran virus Covid-19. Sehingga, pihak MRT sebagai penyedia layanan jasa transportasi harus lebih memperhatikan tingkat kepuasan pengguna layanan demi menyongsong era *new normal* dan MRT sebagai infrastruktur yang membantu memulihkan ekonomi masyarakat akibat dampak pandemi. Kurangnya tingkat kepuasan masyarakat atas layanan jasa transportasi MRT ditunjukkan dengan berbagai keluhan atas bentuk pelayanan yang ekspresikan pada kolom komentar media sosial *Mass Rapid Transportation* (MRT).

Keberadaan transportasi publik yang berorientasi pada tingkat kepuasan penggunanya diharapkan juga mampu memberi solusi positif terhadap kemacetan di Ibu Kota Jakarta selama ini akibat kurang puasnya masyarakat dalam menggunakan transportasi umum dan buruknya pelayanan yang diterima. Sehingga masyarakat lebih memilih kendaraan pribadi sebagai implikasi pengalaman negatif ketika menggunakan transportasi publik.

Penelitian ini dilakukan sebagai upaya pembuktian empiris dalam mengetahui pengaruh kualitas pelayanan transportasi publik terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan *Mass Rapid Transportation* (MRT).



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah solusi jangka pendek dari rumusan masalah penelitian, yang diberikan dalam bentuk kalimat pernyataan. Hal ini digambarkan sebagai tanggapan hanya didasarkan pada teori yang tepat daripada fakta empiris yang dikumpulkan melalui pengumpulan data atau kuesioner.³⁴

Untuk menjelaskan pemikiran dari pengaruh kualitas pelayanan transportasi publik terhadap kepuasan pengguna layanan jasa transportasi *Mass Rapid Transit* (MRT) dari berbagai rujukan dan teori yang ada. Maka, hipotesis dalam penelitian yang penulis ajukan adalah sebagai berikut :

- Ho : Kualitas pelayanan transportasi publik *Mass Rapid Transit* (MRT) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan jasa transportasi *Mass Rapid Transit* (MRT).
- Ha : Kualitas pelayanan transportasi publik *Mass Rapid Transit* (MRT) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan jasa transportasi *Mass Rapid Transit* (MRT).

³⁴ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (Bandung: Alfabeta, CV, 2017).hal 63