

## BAB II

### TINJAUAN TEORI

#### 2.1 Deskripsi Teori

##### 2.1.1 Teori Pelayanan

###### 2.1.1.1 Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia<sup>1</sup>. Para penyedia layanan, terutama layanan jasa harus memahami bahwa pelanggan membutuhkan layanan yang baik, sehingga dalam hal ini memuaskan konsumen merupakan sebuah keharusan. Tujuan bukan hanya untuk memuaskan pelanggan tetapi juga bagaimana mempertahankan mutu pelayanan agar berlangsung dalam jangka panjang.

Pelayanan merupakan hal utama dari upaya memenuhi kebutuhan konsumen dan sudah merupakan keharusan yang wajib untuk mencapai hasil yang ideal. Oleh karena itu pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan berpengaruh negatif apabila pelayanan tersebut tidak terlaksana dengan baik.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan<sup>2</sup>. Semua pihak yang bergerak dalam pemberian layanan jasa harus mampu memberikan pelayanan yang baik. Layanan yang baik merupakan daya tarik tersendiri bagi suatu instansi pemerintahan atau perusahaan. Jika penyedia layanan mampu memberikan layanan yang baik secara

---

<sup>1</sup>Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 3.

<sup>2</sup>Dapartemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, h. 1223.

langsung atau tidak langsung maka, kebaikan layanannya akan akan tersebar luas karena kepuasan dirasakan oleh penerima jasa. Oleh karena itu sudah kewajiban pemberi jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menciptakan pelayanan yang baik tentunya diperlukan kerjasama antara pejabat tertinggi (atasan) dengan karyawan (bawahan). Bertukar pikiran sangat diperlukan untuk menghasilkan pelayanan yang baik. Apabila kerjasama tersebut berhasil maka kebutuhan konsumen akan terpenuhi. Hal inilah yang akan menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dengan inipula masyarakat akan merasa bahwa instansi tersebut sangat memperhatikan kebutuhan serta keinginan masyarakat.

Ada tiga unsur pokok pelayanan, yaitu kesesuaian dengan standar, kesesuaian dengan harapan, dan pemenuhan janji yang diberikan<sup>3</sup>. Oleh karena itu untuk mencapai standar pelayanan maka yang harus diperhatikan adalah strateginya.

Jika strategi yang digunakan sudah tepat maka akan menghasilkan kepuasan terhadap masyarakat. Dimana kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik pelayanan yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas pelayanan maka penilaian masyarakat akan semakin baik.

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*statis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*facti*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai<sup>4</sup>. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dapat terpenuhi terhadap produk yang dikonsumsi<sup>5</sup>.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan

---

<sup>3</sup>Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Mengembangkan Budaya Mutu*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2010), h.38.

<sup>4</sup>Fandy Tjiptono dan Gergorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), h.195.

<sup>5</sup>NasutionM.N, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*,(Jakarta: GhaliaIndonesia, 2001), h. 45.

kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)<sup>6</sup>. Dalam hal ini kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Secara sederhana ada empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan<sup>7</sup>, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus, dan lain-lain.

2. Survei kepuasan pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

4. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

---

<sup>6</sup>Harbani Pasolongi, *Kepemimpinan Birokrasi*, (Bandung: CV alfabeta, 2010), h. 221-222.

<sup>7</sup>Fandy Tjiptono dan Gergorius Chandra, *Service, Quality & Satisfactio*, h. 148.

Jadi berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah mereka mendapatkan pelayanan baik produk atau jasa untuk kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

#### 2.1.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan

Prinsip-prinsip pelayanan terdiri dari fokus pelanggan, keterlibatan personel, pendekatan proses, dan pembuatan keputusan berdasarkan fakta. Adapun penjelasan dari keempat poin ini yaitu sebagai berikut<sup>8</sup>:

##### 1. Fokus pelanggan

Fokus pelanggan merupakan sesuatu yang perlu dipahami oleh karyawan atau pemberi layanan barang ataupun jasa. Maksudnya yaitu memahami dan berusaha keras untuk melebihi pengharapan pelanggan. Hal yang harus diperhatikan yaitu:

- 1) Pelanggan adalah kunci utama untuk meraih kesuksesan.
- 2) Kelangsungan hidup perusahaan/organisasi sangat ditentukan oleh pandangan konsumen.
- 3) Setiap perusahaan harus memahami keinginan konsumen saat ini dan masa yang akan datang.
- 4) Organisasi dari semua tingkat manajer langsung terlibat dalam mengenal, bertemu, dan melayani konsumen.

##### 2. Keterlibatan personel

Keterlibatan personel juga merupakan hal yang menjadi faktor pendukung untuk menciptakan mutu yang baik. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

- 1) Personel pada semua tingkatan merupakan modal utama perusahaan, yang keterlibatan kemampuannya secara penuh sangat bermanfaat bagi perusahaan.
- 2) Keterlibatan dapat dilakukan dengan cara memampukan dan memberikan kesempatan kepada personel untuk merencanakan, menerapkan rencana,

---

<sup>8</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Perkantoran*, h. 285-289

dan mengendalikan rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya atau kelompoknya.

- 3) Keterlibatan personel secara menyeluruh diharapkan akan menghasilkan rasa memiliki dan tanggung jawab dalam memecahkan masalah.
- 4) Keterlibatan personel diharapkan dapat mendorong mereka dalam melihat peluang untuk peningkatan, kompensasi, pengetahuan dan pengalaman.
- 5) Keterlibatan personel dapat dilakukan dengan cara perekrutan SDM yang tepat, memberikan pelatihan, memberi tanggung jawab dan wewenang yang sesuai dengan keahlian dan keterampilan yang dimiliki.

### 3. Pendekatan proses

Pendekatan proses merupakan cara untuk mengetahui dan memperdalam informasi yang ingin kita dapatkan. Terkhususnya informasi tentang kebutuhan keinginan konsumen. Pendekatan merupakan cara yang mampu untuk mengetahui lebih dalam apa yang disukai dan apa yang tidak disukai oleh konsumen. Adapun prosesnya yaitu sebagai berikut:

- 1) Proses inti (*realization process*), berfungsi sebagai peningkatan nilai (*increase in value*) pada organisasi yang dimulai dari pelanggan eksternal dan kembali pada pelanggan. Proses ini memberikan kontribusi mayor pada organisasi dan mencapai kepuasan pelanggan.
- 2) Proses pendukung, berfungsi sebagai pendukung perusahaan, proses inti, dan menghasilkan data, informasi, atau mengatur administrasi yang terprosedur.
- 3) Proses manajemen, karakteristik proses ini adalah melakukan pengendalian dan pembuatan keputusan.

### 4. Pembuatan keputusan berdasarkan fakta

Keputusan yang efektif adalah keputusan yang berdasarkan analisis data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan. Langkah-langkah yang digunakan dalam prinsip ini yaitu:

- 1) Melakukan pengujian dan pengumpulan data serta informasi yang berhubungan dengan sasaran.
- 2) Memastikan data dan informasi dengan menggunakan metode yang benar.
- 3) Membuat keputusan dan menindaklanjuti berdasarkan hasil analisis dan pengalaman.

#### 2.1.1.3 Pelayanan dalam Islam

Islam mengajarkan kepada kita bahwa jika ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau jasa, maka harus dengan hasil yang berkualitas. Untuk menghasilkan kualitas maka pekerjaan yang dilakukan harus sesuai dengan keahlian dan kemampuan. Tidak hanya itu iman dan pengalaman perlu dikontrol oleh ilmu dan kemampuan. Barang siapa yang ingin mendapatkan prestasi di kehidupan dunianya harus didasari dengan kemampuan ilmunya dan barang siapa yang ingin mendapatkan prestasi diakhirat maka hendaklah dia berilmu<sup>9</sup>.

Dalam kehidupan segala sesuatunya tidak terlepas dari ajaran Islam hal ini juga berlaku pada pelayanan. Pelayanan dalam perspektif Islam tidak bisa lepas. Karena untuk melayani dengan baik seorang petugas harus memiliki kejujuran, bertanggung jawab, dapat dipercaya, tidak menipu, melayani dengan khitmah dan juga tidak melupakan akhirat. Sebagaimana firman Allah dalam QS. At-Taubah/09:105.

وَفَلَا عَمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ١٠٥

Terjemahnya:

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan"<sup>10</sup>.

<sup>9</sup> Anwar Arifin, *Al-Markaz Menapaki Hidup dengan Hikmah Dakwah*, (Yogyakarta: Lembaga Ladang Kita, 2016), h. 121.

<sup>10</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim Samara Tajwid dan Terjemahan*, Edisi Wanita, (Surabaya: Halim Publishing & Distributing, 2016), h. 203.

Makna dari ayat di atas adalah Allah Swt. Memerintahkan hamba-Nya untuk bekerja, berusaha. Dimana pekerjaan tersebut merupakan suatu ibadah apabila kita ikhlas dalam mengerjakannya. Ayat ini juga bermakna bahwa pekerjaan yang kita lakukan serta usaha dalam melakukan pekerjaan tersebut itulah yang akan dilihat Allah dan akan dicatat sebagai amal ibadah. Ayat ini memotivasi kita untuk terus beramal dan bekerja dengan sungguh-sungguh. Proses itulah yang akan dilihat Allah, bukan hasilnya tetapi berdasarkan proses yang kita lalui. Apakah kita telah bersungguh-sungguh beramal dan bekerja. Apapun yang kita kerjakan akan kita pertanggung jawabkan diakhirat kelak.

Adapun etika dalam pelayanan Islam<sup>11</sup>, sebagai berikut:

1. Etika untuk selalu menyampaikan yang benar.
2. Etika untuk selalu dapat dipercaya.
3. Etika untuk selalu mengerjakan sesuatu dengan ikhlas.
4. Bertanggung jawab dan amanah.
5. Penguasaan ilmu pengetahuan.
6. Etika keadilan.

Jadi siapapun yang menerapkan etika dalam pelayanan niscaya akan meraih kesuksesan dalam hidupnya. Sebaliknya, walaupun ia seorang muslim tapi meninggalkan etika dalam melakukan pekerjaannya maka sulit baginya untuk meraih kesuksesan. Ada enam karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan<sup>12</sup>, antara lain:

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada, fakta, tidak berkhianat, serta tidak pernah ingkar janji.
2. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan suatu pekerjaan selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.

---

<sup>11</sup> Adiwarmanto Aswar Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, Irwan Kelana, (cet. 1, Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 54.

<sup>12</sup> Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), h. 22.

Kepercayaan (*amanah*) adalah anjuran bagi umat muslim agar memiliki modal sosial yang besar dalam hubungan sosial ekonomi. Islam menganjurkan umat muslim untuk *amanah* untuk seluruh aspek kehidupan.

3. Tidak menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
4. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap yang selalu menepati janji.
5. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan akhirat. Sehingga jika kau datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

#### 2.1.1.4 Pelayanan Administrasi

Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik yang memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, salah satu pelayanan yang diberikan pemerintah adalah pelayanan administrasi, dimana pelayanan administrasi merupakan bentuk pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di setiap kota ataupun kabupaten. Pelayanan administrasi merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa dokumen-dokumen yang dibutuhkan masyarakat.

Secara etimologi, administrasi berasal dari kata *ad* dan *ministrate* yang berarti melayani, memenuhi, melaksanakan, mengendalikan, menyelenggarakan, mengarahkan, menghasigunakan, mengelola, mengatur, dan mengusahakan. Dalam bahasa Arab dikenal istilah *yudabbiru* yang artinya, mengarahkan, melaksanakan, mengelola, menjalankan, rekayasa, mengatur, bertugas, membuat rencana dan berusaha. Ilmu administrasi merupakan hasil penalaran manusia yang disusun berdasarkan rasionalitas dan sistematika yang mengungkapkan kejelasan tentang objek formal, yaitu pemikiran untuk menciptakan keteraturan dari berbagai aksi dan

reaksi yang dilakoni oleh manusia dan objek material, yaitu manusia yang melakukan aktivitas administrasi dalam bentuk kerjasama menuju terwujudnya tujuan tertentu<sup>13</sup>.

Pelayanan administrasi juga berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare yang memberikan pelayanan administrasi dimana pelayanan tersebut terdiri dari pendaftaran penduduk yaitu surat keterangan tempat tinggal, surat keterangan pindah, pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), dan data kependudukan. Adapun yang terkait dengan administrasi kependudukan yaitu sebagai berikut.

#### 1. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah pelayanan yang bergerak dibidang kependudukan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dan non pemerintahan dari tingkat pusat sampai ketinggian desa atau kelurahan, serta RT dan RW<sup>14</sup>. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi kependudukan berperan sebagai sistem yang diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi Negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif<sup>15</sup>. Dalam hal ini segala bentuk pelayanan administrasi kependudukan diharapkan mampu memberikan serta memenuhi hak masyarakat.

---

<sup>13</sup>Khaerul Umam, *Manajemen Perkantoran*, h. 13

<sup>14</sup> Sudjarwo, *Konsep Administrasi Kependudukan*, (Jakarta: PT. Widiarwana Indonesia, 2004) h. 24.

<sup>15</sup> Sudjarwo, *Konsep Administrasi Kependudukan*, h. 25.

Administrasi kependudukan diarahkan untuk memenuhi hak asasi setiap orang dibidang administrasi dengan pelayanan publik yang profesional, meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajiban untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa lainnya, mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal<sup>16</sup>. Oleh karena itu masyarakat harus pula menyadari serta ikut berperan dalam administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan selain sebagai suatu sistem yang dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi Negara yang tidak melupakan fungsi untuk membantu masyarakat dalam pendataan kependudukan, seperti pelayanan administrasi yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimana pelayanan administrasi terdiri dari pembuatan Kartu keluarga (KK), pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan data kependudukan lainnya.

## 2. Tujuan Penyelenggaraan Administrasi

Penyelenggaraan administrasi merupakan proses yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah yang salahsatunya terkait dengan data kependudukan. Adapun tujuannya yaitu<sup>17</sup>:

- 1) Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atau dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa-peristiwa penting lainnya yang dialami oleh penduduk.
- 2) Memberikan perlindungan status kependudukan kepada penduduk.
- 3) Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional.
- 4) Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
- 5) Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait.

---

<sup>16</sup> Sudjarwo, *Konsep Administrasi Kependudukan*, h. 28-29.

<sup>17</sup> Sudjarwo, *Konsep Administrasi Kependudukan*, h. 32.

### 2.1.1.5 Indikator Pelayanan

Indikator Pelayanan merupakan sesuatu yang dapat digunakan untuk mengukur baik buruknya suatu pelayanan pelayanan, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Layanan dikatakan berhasil apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan. Dikatakan pelayanan memenuhi harapan, apabila yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar dari pada pelayanan yang dirasakan (tidak baik).

Inti dari suatu pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tangkap (*responsiviness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangibles*), yang dapat dilihatnya, menurut (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan<sup>18</sup>.

Lebih jelasnya dapat diuraikan indikator kriteriapelayanan yang baik, adapun penjelasannya sebagai berikut:

#### 1. Daya tangkap (*responsiviness*)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tangkap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidak sesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif<sup>19</sup>. Oleh karena itu konsumen akan memilih jasa yang memberikan tanggapan yang cekatan. Karena sering kali konsumen menemui

<sup>18</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*,h. 70.

<sup>19</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*,h. 71.

penyedia pelayanan yang meremehkan kecepatan pelayanan sehingga menjadi satu kelemahan yang ternyata akan menimbulkan citra buruk bagi penyedia layanan tersebut.

## 2. Jaminan (*assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan<sup>20</sup>. Dalam menentukan suatu pilihan konsumen, melihat sisi kesopanan pelayanan, kecermatan, kehandalan dari suatu penyedia layanan jasa.

## 3. Bukti fisik (*tangibles*)

Pengertian bentuk fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan<sup>21</sup>. Setiap konsumen akan menilai baik buruknya suatu pelayanan juga berdasarkan faktor bukti fisik yang mereka lihat dan rasakan. Seringkali ketidaknyamanan dirasakan konsumen apabila bukti fisik yang ada tidak mendukung pelayanan tersebut.

## 4. Empati (*empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama

---

<sup>20</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h.72.

<sup>21</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 73.

terhadap pelayanan<sup>22</sup>. Dalam hal ini pemilik jasa merupakan tempat pertama untuk memahami apa yang dibutuhkan konsumen.

#### 5. Keandalan (*reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Sehingga aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat<sup>23</sup>. Ketika konsumen menggunakan layanan jasa maka konsumen akan menilai pelayanan tersebut, dari segi kecepatan, ketepatan, dan layanan tersebut dapat memuaskan konsumen.

##### 2.1.1.6 Unsur-Unsur Pelayanan

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan<sup>24</sup>, antara lain:

1. Penyedia Layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada pelanggan, baik berupa layanan dalam bentuk penyedia dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai pelanggan (*Customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati.

<sup>22</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 73.

<sup>23</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 74.

<sup>24</sup>Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Cet.II; Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), h. 11.

### 2.1.1.7 Prinsip-Prinsip Pelayanan

Terdapat 10 prinsip-prinsip pelayanan<sup>25</sup>, antara lain:

1. Kesederhanaan, maksudnya di sini adalah prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, yaitu meliputi kejelasan tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, kejelasan tentang unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, serta penyelesaian keluhan.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu kurun waktu yang ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, artinya ada pimpinan penyelenggara pelayanan yang ditunjuk untuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, maksudnya disini tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, maksudnya adalah pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, maksudnya adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

---

<sup>25</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012), h. 22.

Berdasarkan pengertian-pengertian yang telah dijelaskan, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan adalah segala sesuatu yang disediakan atau diperlukan oleh orang lain dalam hal ini pengguna jasa. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang sungguh-sungguh selalu ditandai adanya ketulusan. Ketulusan dalam pelayanan akan membuat konsumen merasa dihargai. Dengan begitu pelayanan memegang peran yang sangat penting dalam menjaga kepercayaan konsumen.

## 2.2 Tinjauan Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian ini membahas tentang Analisis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare, penulis menggunakan beberapa referensi sebagai bahan acuan yang berhubungan dengan skripsi yang penulis teliti antara lain:

2.2.1 Skripsi Astuti yang berjudul "*Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba*"<sup>26</sup>. Penelitian ini menggunakan pendekatan manajemen dan komunikasi yang tergolong penelitian lapangan (*field Research*) data dikumpulkan dengan menggunakan beberapa cara yang dianggap relevan dengan penelitian, diantaranya observasi, wawancara, dokumentasi, metode analisis data dan metode penentuan informan. Adapun tujuan penelitian dari saudara Astuti yaitu untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa. Hasil penelitian dari saudara Astuti ini terkait tentang peran manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba terkait dengan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Implikasi dalam penelitian ini adalah diharapkan pemerintah Kabupaten Bulukumba agar bisa memberikan sarana dan prasarana kepada sekolah Madrasah Aliyah

---

<sup>26</sup> Astuti, *Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba*, (Skripsi: UIN Alauddin Makassar, 2017).

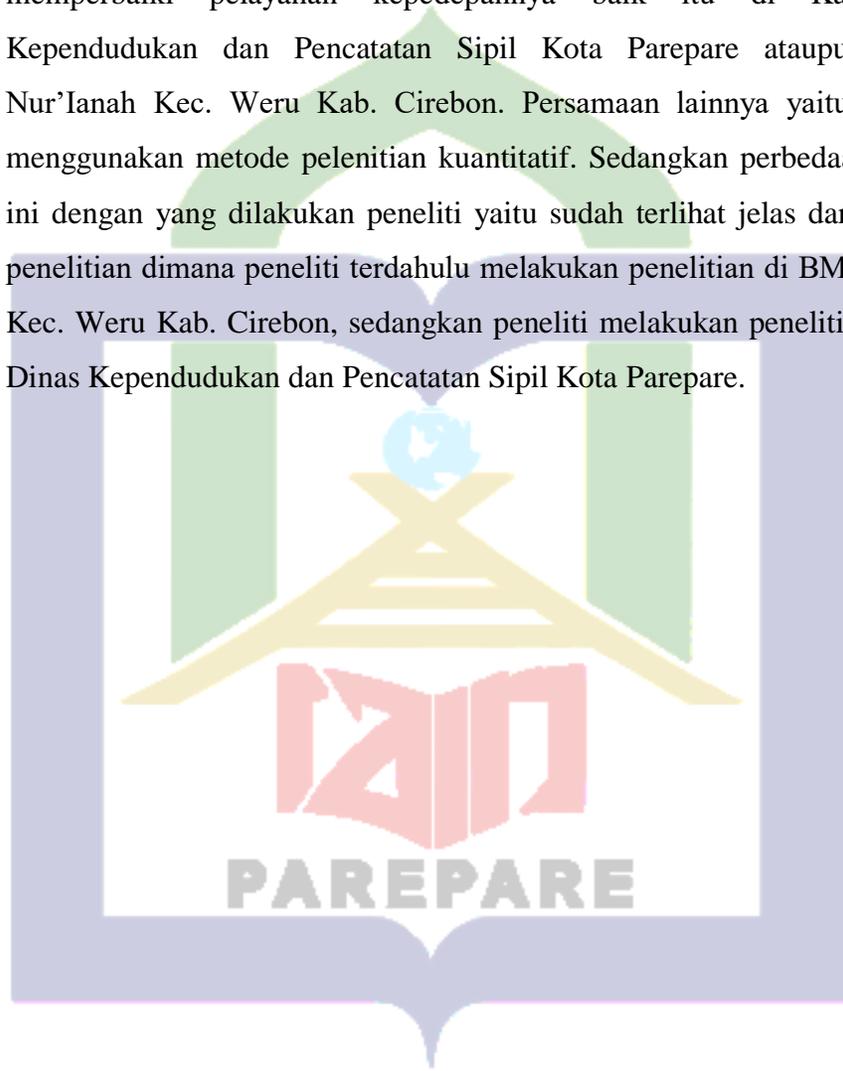
Muhammadiyah Palampang, juga diharapkan akan melengkapi sarana dan prasarana yang belum cukup. Penelitian yang dilakukan saudara Astuti ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan peneliti lakukan. Persamaan dari penelitian ini dengan yang peneliti lakukan yaitu sama-sama mengkaji atau meneliti terkait pelayanan, di mana penelitian ini diharapkan mampu memperbaiki pelayanan kepedepannya baik itu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare ataupun di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan yang dilakukan peneliti yaitu sudah terlihat jelas dari segi lokasi penelitian dimana peneliti terdahulu melakukan penelitian di sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare.

- 2.2.2 Skripsi Dede Sulafman yang berjudul “*Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Nur’Iannah Kec. Weru Kab.Cirebon*”<sup>27</sup>. Penelitian ini menjelaskan bahwa dalam dunia bisnis perkembangan BMT sangat penting untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya masyarakat kalangan bawah, dalam hal ini untuk meningkatkan perkembangan BMT diperlukan mutu pelayanan yang baik guna memuaskan keinginan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan BMT itu sendiri dan mengetahui tingkat kepuasan nasabah BMT Nur’Iannah Kec. Weru Kab. Cirebon. Dalam penelitian ini saudara Dese Sulafman menggunakan metode kuantitatif dan teknik pengumpulan datanya observasi, angket yang dibagikan kepada nasabah BMT Nur’Iannah Kec. Weru Kab. Cirebon. Adapun kesimpulan dari penelitiannya adalah bahwa mutu pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah, hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang sangat kuat antara mutu pelayanan

---

<sup>27</sup> Dede Sulafman, *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Nur’Iannah Kec. Weru Kab.Cirebo*. (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, 2012).

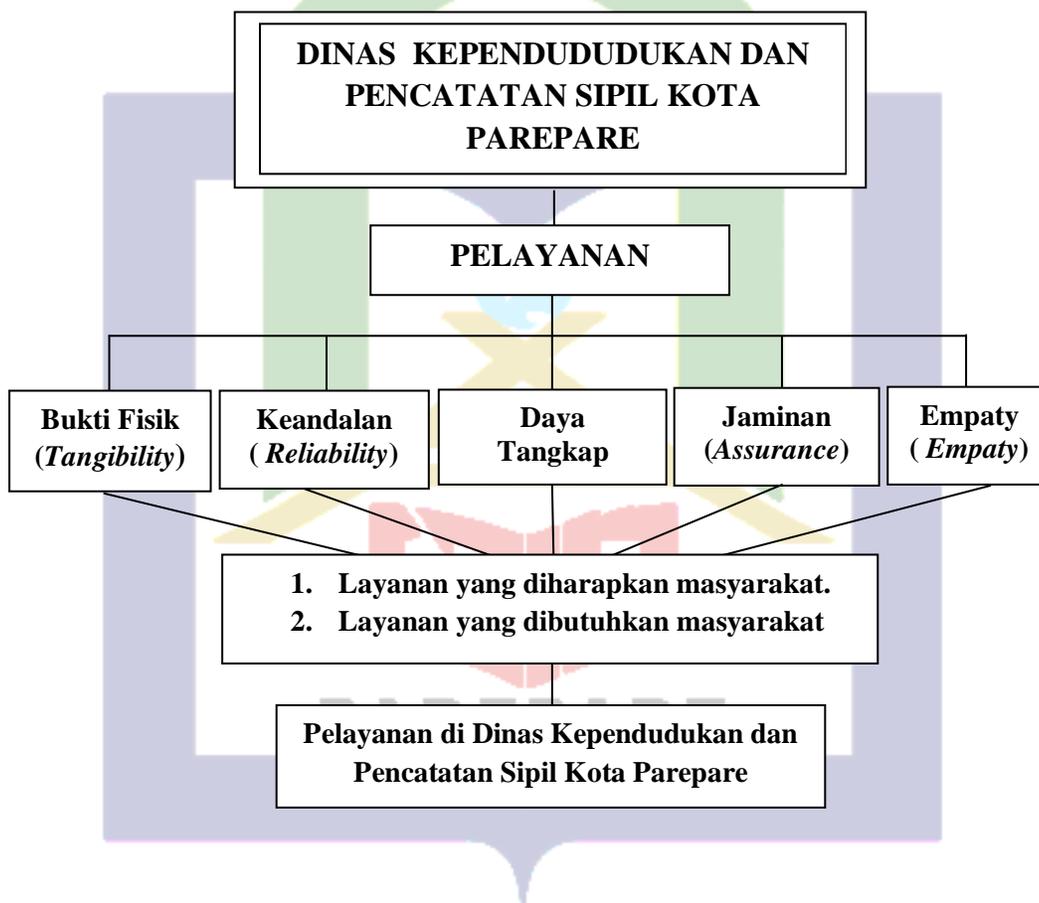
dengan kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan saudara Dede Sulafman ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan peneliti lakukan. Persamaan dari penelitian ini dengan yang peneliti lakukan yaitu sama-sama mengkaji atau meneliti terkait pelayanan, di mana penelitian ini diharapkan mampu memperbaiki pelayanan kepedepannya baik itu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare ataupun di BMT Nur'Ianah Kec. Weru Kab. Cirebon. Persamaan lainnya yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan yang dilakukan peneliti yaitu sudah terlihat jelas dari segi lokasi penelitian dimana peneliti terdahulu melakukan penelitian di BMT Nur'Ianah Kec. Weru Kab. Cirebon, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare.



### 2.3 Kerangka Fikir

Berdasarkan teori tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan variabel tersebut, selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis<sup>28</sup>. Oleh karena itu dibutuhkan adanya kerangka fikir untuk memudahkan pembaca dalam mengetahui fokus penelitian.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Fikir**



<sup>28</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D), (Bandung: Alfabeta, 2012), h.92.

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data terkumpul. Hipotesis merupakan dugaan yang menjadi jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang perlu diuji kebenarannya<sup>29</sup>. Adapun dugaan sementara dalam penelitian ini yaitu, diduga pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare masih perlu ditingkatkan dan diduga tidak sesuai tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

## 2.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah variabel pelayanan. Untuk mengukur baik buruknya pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Parepare yaitu dengan indikator pelayanan yang terdiri dari:

- 2.5.1 Daya Tangkap, meliputi kemampuan melayani masyarakat, kesungguhan karyawan dalam merespon, kesiapan karyawan dalam membantu, serta kesiapan karyawan dalam menyampaikan informasi..
- 2.5.2 Keandalan, meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan penanganan, serta kemampuan karyawan dalam melayani dengan baik.
- 2.5.3 Jaminan, meliputi pengetahuan, kesopanan, dan dapat dipercaya. Indikator dari jaminan yaitu pengetahuan karyawan, kesopanan serta keamanan.
- 2.5.4 Empati, meliputi rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat, memahami kebutuhan serta dapat berkomunikasi dengan baik.
- 2.5.5 Bentuk Fisik, meliputi sarana dan prasarana seperti gedung, tempat duduk, ruang tunggu yang nyaman, kebersihan, serta kerapian karyawan maupun ruangan. Indikator dari bentuk fisik yaitu, penampilan gedung, tata ruang, sarana komunikasi, serta penampilan karyawan.

---

<sup>29</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 154.