

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sedangkan Welch dalam Kotler (2002) mengatakan bahwa kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.

Sedangkan menurut Tjiptono (2011) contoh definisi kualitas yang kerap kali dijumpai antara lain: kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dewasa ini konsep kualitas telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Kualitas menjadi pedoman utama dalam pengembangan dan keberhasilan implementasi program-program manajerial dan kerekayaan untuk mewujudkan tujuan-tujuan bisnis yang utama. Secara etimologi tidak mudah mendefinisikan atau memberikan pengertian mengenai kualitas. Namun demikian ada beberapa definisi umum yang diberikan oleh

beberapa pakar kualitas. Dikemukakan oleh Juran (dalam Tjiptono, 2007) bahwa kualitas adalah kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Defenisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Secara sederhana pengertian kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya (Parasuraman, Zeithami, dan Berry, dalam Tjiptono, 2007). Menurut Zethami, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2007) kualitas yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara lebih luas, tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan tetapi juga proses, lingkungan dan manusia(Goetsch dan Davis dalam Tjiptono, 2001).

Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2007), yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah penilaian subyektif pelanggan. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh. Misalnya iklan yang efektif, reputasi suatu jasa tertentu, pengalaman, teman dan sebagainya. Jadi yang penting bagi kita adalah bagaimana jasa kita dipersepsikan oleh pelanggan dan kapan persepsi pelanggan berubah.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan

yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas merupakan kondisi yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

a. Aspek-aspek Kualitas

Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (dalam Fall 1985) aspek dari kualitas adalah sebagai berikut:

1. *Reliability*, menyangkut konsistensi dari performance dan dapat dipercaya.
2. *Responsiveness*, menyangkut kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.
3. *Competence*, yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan.
4. *Access*, menyangkut kemudahan untuk dihubungi.
5. *Courtesy*, menyangkut etika kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, kerama-tamahan dari penyedia jasa.
6. *Communication*, berarti menjaga agar tiap pelanggan mendapat informasi sesuai dengan bahasa yang mereka pahami dan mendengarkan keinginan mereka.
7. *Credibility*, menyangkut dapat dipercaya, kejujuran penyedia jasa. Hal ini bermakna konsumen memiliki ketertarikan di hati.
8. *Security* adalah bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan.
9. *Understanding/knowing the customer*, menyangkut berusaha untuk memahami apa yang konsumen butuhkan.

10. *Tangibles*, menyangkut lingkungan fisik dan gambaran fisik dari suatu jasa.

Aspek-aspek dari kualitas pelayanan diatas kemudian dibentuk ulang oleh Kotler (2002) dan mengemukakan lima aspek dalam menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
4. *Empathy* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.
5. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian

dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek kualitas itu adalah kinerja, kehandalan, daya tahan, ketepatan waktu dan kenyamanan, kualitas yang dipersepsikan serta estetika.

2. Pengertian Pelayanan

Banyak konsep dan pengertian pelayanan sebagai suatu bentuk usaha yang penting untuk dipahami bagi pemilik perusahaan yang dapat di jadikan pedoman dan internalisasi dalam pencapaian tujuan perusahaan dalam memberikan suatu bentuk pelayanan yang maksimal. Beberapa ahli mengemukakan pendapatnya tentang pengertian pelayanan. Menurut Kotler (2002) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilika apapun.

Sedangkan Gronross dalam Tjiptono (2007) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyediaan jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002) perilaku atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di

perlu seseorang. Kep MenPan no 81/93 menyatakan pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan sesuai perundang-undangan yang berlaku Irfansyah (Mansur, 2008).

Pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak (Moenir, 2002).

Berdasarkan beberapa pengertian dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan apa yang menjadi kebutuhan konsumen dalam mencapai kepuasan konsumen sesuai dengan apa yang menjadi tujuan perusahaan.

a. Prinsip Pelayanan.

Menurut Kotler (2002) pemberian pelayanan harus berdasarkan beberapa prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. *Appropriateness*, yaitu setiap jenis, produk, proses, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.
2. *Accesssibility*, yaitu setiap jenis, produk, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.

3. *Continuity*, yaitu setiap jenis, produk, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. *Technicality*, yaitu setiap jenis, produk, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemandirian aturan, sistem, prosedur, dan instrumen pelayanan yang baku.

Sedangkan Usmar (2003) mengungkapkan tujuh prinsip dalam pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

1. *Standar*, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan di dalamnya termasuk karyawan dalam melayani masyarakat
2. *Openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.
3. *Information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan.
4. *Choice*, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan
5. *Non Discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin.
6. *Accessibility*, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan.

7. *Redress*, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian komplain yang mudah.

Berdasarkan urian di atas prinsip pelayanan adalah *standard* (adanya standart), *openness* (pelaksanaan pelayanan), *information* (informasi), *choise* (memberikan pilihan), *non discrimination* (tanpa membedakan), *accessibility* (pemberian pelayanan), serta *redress* (adanya sistem publikasi).

b. Standar Pelayanan

Menurut MENPAN (dalam Mansur, 2008) standar pelayanan adalah :

1. Prosedur pelayanan

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

2. Waktu penyelesaian

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

3. Biaya pelayanan

Biayapelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

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

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memasuki oleh penyelenggaraan pelayanan.

6. Kompetensi petugas pemberian pelayanan

Kompetensi petugas pemberian pelayanan harus ditetapkan dengan tempat berdasarkan pengetahuan, kualitas, keterampilan, sikap, tanggung jawab dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian di atas standar pelayanan itu adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.

Menurut Moenir (2002) ada enam faktor yang dapat mendukung pelayanan umum, yaitu:

1. Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan, yaitu aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi, yaitu organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor pendapatan, yaitu pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.
5. Faktor keterampilan petugas.
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan, tindakan dengan atau tanpa tulisan.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan, Lovelock (dalam Harahap,2010) merupakan suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada organisasi dalam meraih keuntungan bahkan dalam menghadapi persaingan.

Definisi dari Usmar (2003) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan Tjiptono (2007) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

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 konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Sedangkan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

Dari uraian diatas kualitas pelayanan selalu dilakukan perbaikan dan perubahan strategi salah satu strategi yang dilakukan dengan peluncuran produk-

produk baru dan pengembangan sumber daya yang ada di perusahaan yang disesuaikan dengan nilai-nilai yang ada di perusahaan.

a. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2002) lima aspek kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability* (Keandalan/kemampuan mewujudkan janji), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen.
3. *Assurance* (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan) yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinandiri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya.
4. *Empathy* (memahami keinginan konsumen) yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* (tampilan fisik pelayanan) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar.

Menurut Groproos (dalam Usmar, 2003) enam aspek kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Professionalisme and skills* yaitu kemampuan, pengetahuan, keterampilan pada penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, dalam memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
2. *Attitudes and behavior* yaitu pelanggan merasa bahwa perusahaan menaruh perhatian dan berusaha untuk membantu dalam memecahkan masalah pelanggan secara spontan dan senang hati.
3. *Accessibility and flexibility* yaitu penyediaan pelayanan oleh perusahaan yang dirancang dan dioperasionalkan agar pelanggan mudah mengakses dengan serta bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
4. *Reliability and trustworthiness* yaitu pelanggan bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.
5. *Recovery* yaitu proses pengambilan tindakan oleh perusahaan untuk mengendalikan situasi dan mencari pendekatan yang tepat bila pelanggan ada masalah.
6. *Reputation and credibility* yaitu keyakinan pelanggan bahwa operasi dari perusahaan dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan. Selanjutnya Yarnit, (dalam Tasunar2006) faktor-taktor kualitas pelayanan umum adalah:

1. Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan
2. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
3. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen.
4. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan.
5. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberikan jalan keluar yang baik.
6. Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
7. Banyak interest pribadi.
8. Budaya organisasi.
9. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
10. Kurang profesional (kurang terampil menguasai bidang).
11. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.
12. Tidak ada keselarasan antara bagian dalam memberikan layanan.
13. Kurang kontrol sehingga petugas agak nakal.
14. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan.

15. Belum ada Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang terintegrasi.

Sedangkan menurut Gie dan Ibrahim (dalam Tjiptono, 2007) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah:

1. Motivasi kerja.
2. Kemampuan kerja pegawai.
3. Perlengkapan dan fasilitas.
4. Lingkungan eksternal.
5. Leadership.
6. Misi strategi.
7. Budaya perusahaan.
8. Kinerja individu.
9. Praktek manajemen.
10. Struktur.
11. Iklim organisasi.

Selanjutnya Moenir (2002) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Kesadaran pejabat dan Karyawan terhadap tugas

Faktor kesadaran mempengaruhi pelayanan karena kesadaran ini menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, dan ketetapan hati. Dengan kesadaran ini maka diharapkan para pejabat dan karyawan melaksanakan tugas dengan penuh ikhlas, sungguh-sungguh dan disiplin.

2. Peraturan dan Disiplin Karyawan

Faktor peraturan merupakan faktor yang sangat penting di dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Makin maju dan majemuk suatu organisasi, maka makin besar peranan peraturan sehingga dengan sendirinya peraturan harus dipatuhi dan diawasi agar mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

3. Organisasi

Faktor organisasi mempengaruhi pelayanan karena dalam organisasi ini terdapat manusia yang mempunyai watak dan kehendak yang kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini adalah pada peraturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Pendapatan

Faktor yang ke empat adalah faktor pendapatan dimana apabila faktor ini tidak diperhatikan bahkan tidak mencukupi untuk kebutuhan fisik minimum, maka akan menimbulkan keresahan dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Karyawan Negeri Sipil, sehingga Karyawan Negeri Sipil tersebut dengan terpaksa melakukan pekerjaan tambahan di luar bidang tugasnya, agar terpenuhi kebutuhan hidupnya.

5. Keterampilan Karyawan

Selanjutnya faktor keterampilan Karyawan juga mempengaruhi kualitas pelayanan karena pada umumnya para Karyawan yang

mempunyai keterampilan inilah yang sehari-hari menjalankan tugas di bidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Dengan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak.

6. Sarana pelayanan

Sedangkan faktor terakhir adalah faktor sarana pelayanan. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Disamping itu, sarana pelayanan juga mempunyai fungsi untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menimbulkan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan menimbulkan perasaan kepuasan.

Berdasarkan uraian diatas dalam penelitian ini menggunakan faktor yang dikemukakan oleh (Moenir, 2002), kesadaran pejabat dan karyawan terhadap tugas, peraturan dan disiplin karyawan, organisasi, pendapatan, keterampilan karyawan, sarana pelayanan adalah suatu pelatihan untuk meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat kerja manajemen, yang dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan apa yang menjadi kebutuhan konsumen dalam mencapai kepuasan konsumen sesuai dengan apa yang menjadi tujuan perusahaan.

4. Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Kualitas Pelayanan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang termasuk di dalam BUMN/BUMD sehingga berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25M.PAN/2/2004 untuk melihat sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perlu adanya Indeks Kepuasan Pelanggan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan.

- a. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan-tahapan atau alur pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dilihat dari kemudahan dalam memberikan pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan yaitu kepastian seseorang petugas yang memberikan pelayanan pada perusahaan tersebut seperti nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu petugas dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu petugas dituntut untuk bertanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

- g. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan yang diberikan perusahaan terselesaikan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu dalam melaksanakan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu menilai seberapa besar biaya yang dikeluarkan oleh unit pelayanan sehingga bisa terjangkau masyarakat.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu terdapat kesesuaian dengan adanya kepastian antara biaya yang dibayangkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu kepastian pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan. Sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dalam beberapa uraian tersebut adapun indeks kepuasan masyarakat tentang kualitas pelayanan adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan kemarahan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, serta keamanan pelayanan.

B. Disiplin Kerja

1. Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin Kerja Menurut Singodimedjo (dalam Bangun, 2012) adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaanti norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Sedangkan Sastrodiwiryo (dalam Harahap, 2010) mengatakan bahwa disiplin kerja adalah suatu sikap yang menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak yang tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila melanggar tugas dan wewenang yang diberi kepadanya.

Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan individu mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku hasibuan (dalam Tasunar, 2006). Disiplin kerja menurut Rivai (2004) adalah suatu alat yang di gunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk

meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua-semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut Hasibuan (2005), Disiplin merupakan fungsi operatif MSDM (Manajemen Sumber daya Manusia) yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Haimann (dalam Usmar, 2003) mengatakan bahwa disiplin adalah suatu kondisi yang tertib, dengan anggota organisasi yang berperilaku sepatutnya dan memandang peraturan-peraturan organisasi sebagai perilaku yang dapat diterima.

Berdasarkan uraian di atas disiplin kerja dapat disimpulkan adalah suatu sikap dan tingkah laku untuk menghormati, menghargai, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis secara sukarela menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksi apabila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan padanya.

2. Bentuk-Bentuk Disiplin Kerja.

Menurut Mangkunegara (dalam Kasyono, 2014), ada dua bentuk disiplin kerja sebagai berikut:

- a. Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan karyawan mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Dengan cara preventif, karyawan dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.

- b. Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan Karyawan dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap memenuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.

Dan Selanjutnya menurut Rivai (2004), bentuk-bentuk disiplin kerja terdiri dari:

- a. Disiplin retributif, yaitu berusaha menghukum orang yang berbuat salah.
- b. Perspektif hak-hak individu, yaitu berusaha melindungi hak-hak dasar individu selama tindakan-tindakan disipliner.
- c. Perspektif utilitarian, yaitu berfokus kepada penggunaan disiplin hanya saat konsekuensi-konsekuensi tindakan disiplin melebihi dampak-dampak negatifnya.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bentuk-bentuk kedisiplinan kerja seperti, disiplin preventif, disiplin korektif, disiplin retributif, disiplin perspektif hak-hak individu dan perspektif utilitarian.

3. Tujuan Disiplin Kerja

Sebagaimana dikemukakan oleh Sastrohadiwiryo (dalam Hasibuan, 2005) secara khusus tujuan disiplin kerja karyawan, antara lain:

- a. Agar para Karyawan menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan organisasi yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melakukan perintah manajemen dengan baik.
- b. Karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu

yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.

- c. Karyawan dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa organisasi dengan sebaik-baiknya.
- d. Para karyawan dapat bertindak dan berpartisipasi sesuai dengan norma yang berlaku pada organisasi.
- e. Karyawan mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan organisasi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Menurut Siswanto (dalam Tjiptono, 2001), tujuan disiplin kerja para tenaga kerja antara lain:

- a. Agar para tenaga kerja menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan perusahaan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen.
- b. Dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan perusahaan sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.
- c. Dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa perusahaan dengan sebaik-baiknya.
- d. Dapat bertindak dan berperilaku sesuai dengan norma-norma yang berlaku pada perusahaan.

- e. Tenaga kerja mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Berdasarkan tujuan disiplin kerja di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan disiplin kerja adalah mendorong gairah kerja, semangat kerja agar meningkatkan produktivitas mutu hasil pekerjaan, dan terwujudnya tujuan perusahaan serta tercapainya prestasi kerja yang tinggi.

4. Aspek-Aspek Disiplin Kerja.

Menurut Saydam (dalam Hasibuan, 2005) aspek-aspek disiplin kerja terdiri dari:

- a. Tingginya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
- b. Tingginya semangat, gairah kerja dan inisiatif karyawan dalam melakukan pekerjaan.
- c. Besarnya tanggung jawab karyawan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.
- d. Meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan.
- e. Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi dikalangan karyawan.

Sedangkan menurut Rivai (2004), aspek-aspek disiplin kerja adalah:

- a. Konsisten, Memegang sepenuh hati dan berjanji melaksanakan tugas yang harus diemban secara taat yang telah ditetapkan oleh sekelompok orang atau badan yang terkait satu wadah kerjasama untuk pencapaian tujuan tertentu.

- b. Taat asas, Sebuah sikap loyal dan tunduk terhadap aturan-aturan yang ditetapkan perusahaan.
- c. Konsekuensi, bertanggung jawab atas segala kewajiban yang sudah diputuskan oleh perusahaan.
- d. Tanggung jawab, sikap dan tindakan seseorang dalam menerima sesuatu sebagai amanah.

Dengan berdasarkan uraian yang diatas disimpulkan bahwa aspek-aspek disiplin kerja adalah rasa kepedulian, semangat dan gairah kerja, tanggung jawab, efesiensi,konsisten, taat asas,konsekuensi, rasa memiliki dan rasa solidaritas.Dalam penelitian ini menggunakan aspek yang dikemukakan Rivai (2004).

5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja.

Menurut Hasibuan (2005) pada dasarnya banyak faktor yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja, di antaranya :

- a. Tujuan dan kemampuan, Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Berarti bahwa tujuan pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan, agar dia bekerja dengan sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.
- b. Teladan pimpinan, teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik,

berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahan pun akan baik. Jika teladan pimpinan kurang baik (kurang berdisiplin), para bawahan pun akan kurang disiplin.

- c. Balas jasa, Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan pekerjaannya. Jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka akan semakin baik pula.
- d. Keadilan, Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting, dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman, akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik.
- e. Waskat(pengawasan melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja, dan prestasi kerja bawahannya.
- f. Sanksi hukuman, Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan perusahaan, sikap, dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang.

- g. Ketegasan, Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indiscipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan.
- h. Hubungan kemanusiaan, Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Hubungan-hubungan baik bersifat vertikal maupun horizontal yang terdiri dari Direct Single Relationship, Direct Group Relationship, dan Cross Relationship hendaknya berjalan harmonis.

Menurut Saydam (dalam Hasibuan, 2005) Faktor-faktor atau indikator yang mempengaruhi disiplin kerja sebagai berikut :

- a. Besar kecilnya pemberian kompensasi.
- b. Ada tidaknya keteladanan pemimpin dalam perusahaan/organisasi.
- c. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan.
- d. Keberanian pemimpin dalam mengambil keputusan.
- e. Ada tidaknya pengawasan pemimpin.
- f. Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan.
- g. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

Berdasarkan uraian diatas, maka disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja adalah tujuan dan kemampuan, keteladanan pemimpin, pimpinan yang baik dan disiplin, balas jasa, keadilan, pengawasan melekat, ketegasan dan sanksi hukuman yang tegas serta hubungan harmonis antara karyawan.

C. Hubungan Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan

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 pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan kepada konsumen itu sendiri.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan. Selanjutnya Yarnit, (dalam Tasunar 2006) bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kurangnya otoritas yang diberikan pada bawahan, disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu, terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen, bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan, petugas sering bertindak kaku dan tidak memberikan jalan keluar yang baik, petugas sering tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi, banyak *interest (ketertarikan)* pribadi, budaya organisasi, aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas, kurang profesional (kurang terampil menguasai bidang), banyak instansi atau bagian lain yang terlibat, tidak ada keselarasan antara bagian dalam memberikan layanan, kurang kontrol sehingga petugas agak nakal, ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan, belum ada Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang terintegrasi.

Lebih rinci kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Selanjutnya bahwa kualitas pelayanan disimpulkan yaitu

segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh suatu lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak nampak dan hasilnya tidak dapat hasil (Kasyono, 2014). Sedangkan Moenir (2002) menjelaskan pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang dengan faktor material melalui sistem, prosedur atau metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Selanjutnya menurut Suparlan (dalam Hasibuan, 2005) bahwa pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Sebagian besar perusahaan memiliki cara tersendiri untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen salah satunya dengan meningkatkan disiplin kerja karyawan. Disiplin merupakan hal penting dalam suatu perusahaan karena tanpa adanya disiplin sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuan perusahaan (Bangun, 2012). Menurut Kasyono (2014) disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan

seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Rivai, 2004).

Dalam suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyaluran air dan konsumen merupakan hal paling penting untuk perusahaan tetap dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebaiknya PDAM Tirtanadi memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan konsumen agar tercapainya kepuasan pelanggan. Dan untuk mencapai itu semua, dibutuhkan kedisiplinan karyawan berupa tanggung jawab, sikap, kepatuhan terhadap perusahaan agar dapat berjalan seperti yang diharapkan oleh setiap anggota perusahaan tersebut (Poerwadarminta, 2009).

Oleh karena itu untuk membentuk disiplin yang baik diperlukan adanya peraturan, dibutuhkannya keterampilan karyawan, bekerja sesuai dengan prosedur yang ada, adanya tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya. Dengan hal ini yang membuat karyawan bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan agar tetap bertahan. Berdasarkan uraian diatas bahwa disiplin disimpulkan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap konsumen. Semakin tinggi disiplin kerja maka akan semakin bagus kualitas pelayanan.

D. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian diatas dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agung (2013) diketahui bahwa terdapat hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan pada karyawan. Maka selanjutnya kerangka konseptual dalam penelitian ini diterangkan melalui bagan berikut :



E. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal. Dengan asumsi semakintinggi disiplin kerjamaka akan semakin baik kualitas pelayanan karyawan, dan sebaliknya apabila semakin rendah disiplin kerja maka semakin tidak baik kualitas pelayanan karyawan.