

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELAKSANAAN KLAIM
BIAYA PERAWATAN TERHADAP KORBAN
KECELAKAAN LALU LINTAS DI
BANDA ACEH**

TESIS

OLEH

**AULIA REDHA MARTHA HUSAINI
NPM. 181801058**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELAKSANAAN KLAIM BIAYA PERAWATAN TERHADAP KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS DI BANDA ACEH

Nama : Aulia Redha Martha Husaini
NPM : 181801058
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Isnaini, S.H., M.Hum
Pembimbing II : Dr. Adam, M.AP

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas yang akan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan milik pemerintah. Dari hasil penelitian, kualitas pelayanan di Jasa Raharja Cabang Banda Aceh masih belum maksimal, terlihat dari terlambatnya Jasa Raharja mengeluarkan surat jaminan (guarante letter) ke rumah sakit dan mengeluhnya keluarga korban karena terus didesak oleh petugas administrasi rumah sakit untuk mengurus Jasa Raharja. Keadaan ini menyebabkan masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di PT. Jasa Raharja Kantor Cabang Aceh, dalam kajian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan korban yang membutuhkan perawatan di rumah sakit dan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi menurunnya pelayanan PT. Jasa Raharja pada korban luka-luka yang di rawat di rumah sakit. Dari hasil penelitian, kualitas pelayanan masih kurang maksimal disebabkan masih buruknya beberapa indikator dari pelayanan yaitu: belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai (*Tangibles*), belum memiliki budaya tanggap dalam menyelesaikan permasalahan dari masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas (*Responsiviness*) dan belum tercapainya pelayanan penerbitan Surat Jaminan ke Rumah Sakit 2 x 24 Jam. Oleh sebab itu, penulis memberikan saran untuk lebih memperhatikan kekurangan fasilitas pelayanan, membuat pelatihan terkait budaya tanggap, melakukan koordinsi lebih baik lagi dan petugas Jasa Raharja melakukan kunjungan ke rumah sakit.

Kata Kunci : Pelayanan Terhadap Korban kecelakaan lalu lintas

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN IMPLEMENTING CLAIMS COST OF CARE FOR VICTIMS OF TRAFFIC ACCIDENTS IN BANDA ACEH

Nama : Aulia Redha Martha Husaini
NPM : 181801058
Study Program : Master of Science Public Administration
Supervisor I : Dr. Isnaini, S.H., M.Hum
Supervisor II : Dr. Adam, M.AP

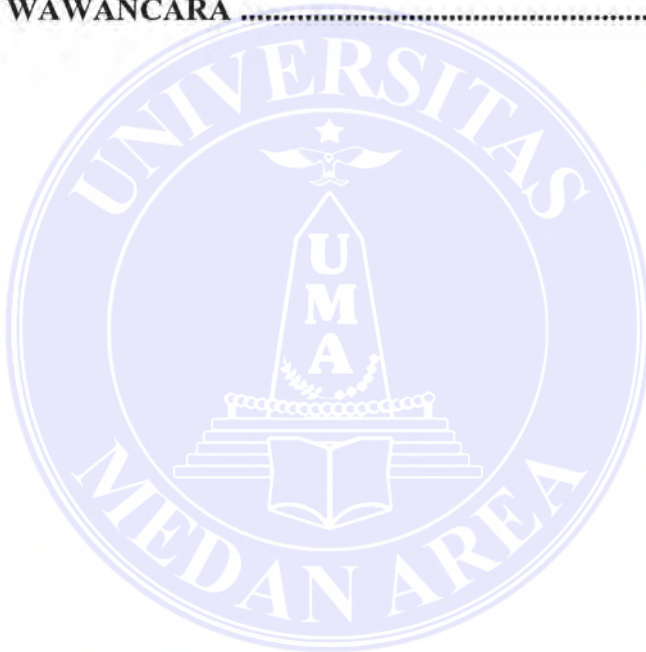
The services provided should be as good and as qualified to community expectations because however the service is given could be a benchmark for the accomplishment of a government-owned company. From the results of the research, the quality of service at Jasa Raharja, Banda Aceh Branch is still not optimal, it can be seen from the delay in Jasa Raharja in issuing a guarantee letter to the hospital and complaining about the victim's family because the hospital administration officers continue to be urged to take care of Jasa Raharja. This situation causes people to feel dissatisfied with the services provided. To find out the quality of public services at PT. Jasa Raharja Aceh Branch Office, in this study uses five dimensions of public service quality as stated by Zeithaml et al in Hardiansyah, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. This study aims to identify and analyze the implementation of services for victims who require treatment at the hospital and to identify and analyze the factors that affect the decline in PT. Raharja services to injured victims who are treated at the hospital. From the results of the study, the quality of service is still not optimal due to poor service indicators, namely: not meeting adequate service facilities (Tangibles), not having a culture of responsiveness in resolving problems from people who have traffic accidents (Responsiviness) and not yet achieving publishing services Guarantee Letter to the Hospital 2 x 24 Hours. Therefore, the authors provide suggestions to pay more attention to the lack of service facilities, make training related to responsive culture, make coordination better and Jasa Raharja officers make visits to the hospital.

Keywords: Services for victims of traffic accidents

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu	45
2.3 Kerangka Pemikiran	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Tipe Penelitian	49
3.2 Fokus Penelitian	50
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	51
3.4 Penentuan Informan	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data	53
3.6 Teknik Analisa Data.....	54
3.7 Definisi Konsep dan Operasional	54
BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
4.2 Sejarah Singkat Jasa Raharja	61
4.3 Visi dan Misi Jasa Raharja	67

4.4 Struktur Organisasi	67
4.5 Dasar Hukum Pelaksanaan Penjaminan Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan	70
4.6 Pembahasan	84
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Rekomendasi	115
DAFTAR PUSTAKA	117
PEDOMAN WAWANCARA	121



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan tugas pokok dari PT. Jasa Raharja. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10 Juli 2003 pada paragraph 1 butir c menyebutkan pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Di PT. Jasa Raharja Cabang Aceh secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola perusahaan yang baik (*good governance*). Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk mendapatkan pelayanan publik (*public service*) yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, dengan paradigma baru (*the new paradigm*) berubahnya birokrasi sebagai *pangreh* menjadi *abdi* alias *pelayan masyarakat*.

Jika ditelusuri secara yuridis, hukum positif Indonesia yang memberikan landasan formal untuk PT. Jasa Raharja melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik yang didasarkan pada asas-asas umum penyelenggaraan

pelayanan yang baik sudah cukup memadai, antara lain:

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

1. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang.
2. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Dari dasar landasan hukum dan aturan diatas merupakan landasan tugas dan fungsi PT. Jasa Raharja dalam menjalankan pelayanan terhadap masyarakat.

Sebagai wujud tanggung jawab pemerintah terhadap korban kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum telah diundangkan dan diberlakukan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Program ini bersifat wajib dan merupakan asuransi sosial yang memberikan perlindungan dasar (*basic protection*) kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum.

Bentuk perlindungan yang diberikan adalah dengan membayarkan santunan kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum. Santunan tersebut merupakan dana yang dihimpun dari Iuran Wajib yang dibayarkan setiap penumpang angkutan umum dan Sumbangan Wajib yang dibayarkan oleh pemilik kendaraan bermotor.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

Patut disadari bahwa pelayanan santunan merupakan *core* (inti) dari keberadaan Jasa Raharja. Sehingga pelaksanaan dari kegiatan ini harus optimal agar seluruh masyarakat yang mengalami kecelakaan dan terjamin sesuai Undang-Undang Nomor 33 dan Nomor 34 Tahun 1964 mendapatkan haknya.

Kesederhanaan dan kemudahan dalam proses penyelesaian santunan merupakan upaya PT. Jasa Raharja untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang mengajukan permohonan santunan. Dengan kesederhanaan dan kemudahan tersebut, penyelesaian santunan dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat. Sehingga manfaat dari pembayaran santunan tersebut dapat diterima dengan baik oleh korban atau ahli waris korban sesuai dengan prinsip pelayanan yaitu tepat informasi, jaminan, subyek, waktu dan tempat, tanpa mengabaikan penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential principles*) bagi perusahaan maupun pihak yang berhak menerima santunan. Dengan mempertimbangkan kekhususan kondisi psikologis klaimen yang tengah mengalami kemalangan, maka pelayanan santunan dilakukan secara Proaktif, Ramah, Ikhlas, Mudah dan Empati (PRIME).

Angka kecelakaan lalu lintas di wilayah Kota Banda Aceh tiap tahunnya selalu meningkat. Dari data aktifitas tahun 2018 (365 korban luka-luka) dan tahun 2019 (932 korban luka-luka) yang diperoleh dari Monitoring Data Laka IRSMS Polri-Jasa Raharja sebesar 155 %, dengan meningkatnya jumlah kendaraan dan baiknya fasilitas jalan raya membuat kecelakaan tak bisa dihindarkan. Hal ini berakibat tingginya korban kecelakaan yang dirawat di Rumah sakit-rumah sakit di kota Banda Aceh, baik di rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta.

PT. Jasa Raharja Banda Aceh di tuntutan untuk memberikan pelayanan terbaik untuk korban kecelakaan lalu lintas jalan sehingga tugas pokok dan fungsi PT. Jasa Raharja bisa diterima manfaatnya oleh masyarakat khususnya kota Banda Aceh.

PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai perusahaan Badan Usaha Milik Negara harus memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakat korban kecelakaan lalu lintas sehingga beban dari masyarakat selama dilakukan perawatan di rumah sakit menjadi berkurang.

Berdasarkan data dari aplikasi Dasi JR jumlah korban kecelakaan lalu lintas yang dirawat di Rumah sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh pada tahun 2019 (219 korban yang dirawat) dan tahun 2018 (131 korban yang dirawat) ada kenaikan aktifitas korban yang dirawat sebesar 67%. Dari data ini dapat menjadi dasar penulis memperhatikan permasalahan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, kualitas pelayanan di Jasa Raharja Cabang Aceh khususnya di Kota Banda Aceh masih belum maksimal. Hal ini terlihat dari terlambatnya Jasa Raharja mengeluarkan surat jaminan (guarante letter) ke rumah sakit dan mengeluhnya keluarga korban karena terus didesak oleh petugas administrasi rumah sakit untuk mengurus Jasa Raharja. Keadaan tersebut menyebabkan masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini ditemukan dengan adanya pengaduan dari masyarakat korban laka lantas yang dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh atas nama MAULANA AKHYAR yang mengalami kecelakaan pada 8 Nopember

2019 ke layanan pengaduan masyarakat “SMS dan WhatsApp Center ke nomor 081210500500”.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Klaim Biaya Perawatan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Di Banda Aceh”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pelaksanaan klaim biaya perawatan terhadap korban kecelakaan lalulintas di Banda Aceh?
- b. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi menurunnya kualitas pelayanan PT. Jasa Raharja pada korban lalulintas yang di rawat di rumah sakit?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini di lakukan bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan korban yang membutuhkan perawatan di rumah sakit.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi menurunnya pelayanan PT. Jasa Raharja pada korban luka-luka yang di rawat di rumah sakit.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang di harapkan dari hasil penelitian ini yaitu

a. Manfaat Akademis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu landasan untuk menggali nilai-nilai yang dapat dijadikan pola dalam memperluas wawasan akademis dan intelektual bagi peneliti, terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik terkait pelayanan terhadap korban kecelakaan lalu lintas yang di rawat di rumah sakit.

b. Manfaat bagi dunia praktis

1. Bagi PT. Jasa Raharja

Hasil penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai bahan evaluasi bagi PT. Jasa Raharja dalam rangka meningkatkan pelayanan bagi korban kecelakaan lalu lintas khususnya di kota Banda Aceh.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan masyarakat Kota Banda Aceh yang mengalami kecelakaan lalu lintas untuk kedepannya akan lebih baik dalam hal mendapatkan pelayanan dari Jasa Raharja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik

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 (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Moenir (Harbani Pasolong, 2007:128). Harbani Pasolong (2007:4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan

Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga

kepuasan bagi yang menerima. Menurut Kotler

dalam Sampara Lukman (2000:8) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Sampara Lukman (2000:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Ahmad Batinggi (1998:21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas - petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat - syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

a. Memahami masalah - masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.

- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah

2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad Informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk Informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang - orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
- c. Mampurlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
- d. Menuntun orang ke arah yang tepat

3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari - sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi

antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu, 2001:781-782) berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2005:5).

Menurut Batinggi (1998:12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan menurut Agung Kurniawan (Harbani, 2007:135) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani)

keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Agung kurniawan (Harbani Pasolong, 2007:128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sadu Wasistiono dalam Handayani (1994), pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat,

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Secara garis besar jenis-jenis layanan publik menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

1. Kelompok pelayanan administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dsb.

2. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dsb.

3. Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb.

2.1.2. Konsep Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : *performance* (kinerja), *reability* (keandalan), *ease of use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika), dsb. Sedangkan dalam definisi startegis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*). (Sinambela, 2010:6)

Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Vincent dan Gasperz (2006:1), bahwa kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah Q = MATCH (Meets Agreed Terms and Changes).

Menurut *the American Society of Quality Control* (Purnama N, 2006: 9), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk aau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah dittentukan atau yang bersifat laten.

Gasperz dalam Sampara Lukman (2000 hal 9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau

kerusakan.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (Harbani Pasolong, 2007:132) adalah:

- 1). Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan,
 - 2). kecocokan pemakaian,
 - 3). perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan,
 - 4). bebas dari kerusakan,
 - 5). pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat,
 - 6). melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal,
 - 7). sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.
- Triguno (1997:76) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Kualitas (*quality*) menurut Montgomery dalam Harbani (2007 hal 132), *“the extent to which products meet the requirement of people who use them”*. Yang artinya bahwa suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Kasmir (Harbani, 2007:133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Feigenbaum kualitas adalah

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas jika dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen terhadap suatu produk.

Waykof (Purnama N, 2006:19), menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman *et al.* (Purnama N, 2006:19), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Begitu pula yang dikemukakan Tjiptono (2002), bahwa pelayanan yang berhasil guna dalam suatu organisasi adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Sebagai tolak ukur adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan dari masyarakat /konsumen. Sedangkan pelayanan umum yang berhasil guna ditandai dengan tidak adanya calo-calo . Sejalan dengan pendapat Dwiyanto (Ahmad Ainur Rohman, 2010), yang mengatakan bahwa penilaian kinerja publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus pula dilihat dari indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa.

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “*consumer behaviour*” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan- keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. (Harbani Pasolong, 2007:135)

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (2000:8) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Kasmir (Harbani Pasolong, 2007:133), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Sementara itu Gerson(Harbani Pasolong, 2007:134)) menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat

pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimanapun upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah/merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian, bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus (Harbani, 2007:133).

Kualitas harus dimulai dari konsumen dan berakhir pada konsumen. Artinya spesifikasi kualitas layanan harus dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen yang dituangkan ke dalam harapan konsumen dan penilaian akhir diberikan oleh konsumen melalui informasi umpan balik yang diterima perusahaan. Sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif dengan konsumen (Purnama N, 2006: 39).

Sedangkan Zeithalm (Rakhmat, 2009), mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *Expectative Service* (pelayanan yang diharapkan) dan *Perceived Service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, maka Zeithalm

mendefinisikan bahwa pelayanan yang seharusnya adalah penyampaian pelayanan secara *excellent* atau superior dibandingkan dengan pemenuhan harapan konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan seharusnya melebihi harapan konsumen agar tercipta kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan birokrasi yang berkualitas, oleh Sinambela (2010:43) didefinisikan melalui ciri-ciri berikut:

1. Pelayanan yang bersifat anti birokratis
2. Distribusi pelayanan
3. Desentralisasi dan berorientasi kepada klien

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moenir (2006:41-44) adalah sebagai berikut:

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

Karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan

mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2010:42-43) :

1. **Transparansi**, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. **Partisipatif**, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. **Kesamaan hak**, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Gasper (1997:2), karakteristik atau atribut yang harus diperhitungkan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan ada 10 (dimensi), antara lain sebagai berikut :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

1. Kepastian waktu pelayanan

Ketetapan waktu yang di harapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi , dan menanggapi keluhan.

2. Akurasi pelayanan

Akulturasi pelayanan berkaitan dengan reabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.

3. Kesopanan dan keramahan

Dalam memberikan pelayanan personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

1. Tanggung jawab

Bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.

2. Kelengkapan

Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan ketersediaan sarana pendukung.

3. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung.

4. Pelayanan pribadi

Pelayanan pribadi berkaitan dengan ruang/tempat pelayanan kemudahan, ketersediaan, data/Informasi dan petunjuk – petunjuk.

5. Variasi model pelayanan

Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru pelayanan.

6. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data dan Informasi dan petunjuk- petunjuk.

7. Atribut pendukung pelayanan

Yang dimaksud atribut pendukung pelayanan dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang di berikan dalam proses pelayanan.

Sedangkan menurut Gonroos (Tjiptono, 2007:261) menyatakan bahwa ada enam kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu :

1. *Profesionalism and skill*, kriteria ini dimaksudkan agar pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistim operational, dan sumbangan fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
2. *Attitude and behavioral*, pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.
3. *Accessibility and flecsibility*, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, sistim operasionalnya dirancang sedemikian rupa

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

sehingga pelanggan dapat melakukannya dengan mudah, selain itu dirancang agar dapat fleksibel agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

4. *Reliability and trustworthiness*, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa, karyawan dan sistimnya.
5. *Recovery*, pelanggan memahami bahwa jika ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.
6. *Reputation and credibility*, pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Dalam IWA 4 (*International workshop Agreement 4*), yang mengadopsi sistim manajemen mutu ISO-9001:2005 (Syukri AF, 2009:23), terdapat delapan prinsip Manajemen Mutu, yaitu :

1. Fokus kepada pelanggan (*customer focus*)
2. Kepemimpinan (*Leadership*)
3. Partisipasi setiap orang (*Involvement of people*)
4. Pendekatan proses (*Process approach*)
5. Pendekatan sistim pada manajemen (*System approach to management*)
6. Perbaikan berkelanjutan (*Continual improvement*)
7. Pendekatan faktual untuk pengambilan keputusan (*Factual approach to decision making*)

8. Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok (*Supplier mutually beneficial relationship*).

2.1.3. Dimensi Mutu Pelayanan

Mutu merupakan fenomena yang komprehensif dan *multi facet*. Menurut Lori Di Prete Brown dalam bukunya *Quality Assurance of Health Care in Developing Countries* yang dikutip oleh Wijono (2010:12), kegiatan menjaga mutu dapat menyangkut dimensi berikut:

1. Kompetensi Teknis

Kompetensi teknis terkait dengan keterampilan, kemampuan, dan penampilan petugas, manajer dan staf pendukung. Kompetensi teknis berhubungan dengan bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal dapat dipertanggungjawabkan atau diandalkan (*dependability*), ketepatan (*accuracy*), ketahanan uji (*reliability*), dan konsistensi (*consistency*).

2. Akses terhadap pelayanan

Pelayanan kesehatan tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, budaya, organisasi, atau hambatan bahasa.

3. Efektivitas

Kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektivitas yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai standar yang ada.

4. Hubungan antar manusia

Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati,

responsif, dan memberikan perhatian. Hubungan antar manusia yang kurang baik akan mengurangi efektivitas dari kompetensi teknis pelayanan kesehatan.

5. Efisiensi Pelayanan yang efisien akan memberikan perhatian yang optimal dari pada memaksimalkan pelayanan yang terbaik dengan sumber daya yang dimiliki. Pelayanan kurang baik karena norma yang tidak efektif atau pelayanan yang salah harus dikurangi atau dihilangkan. Dengan cara ini kualitas dapat ditingkatkan sambil menekan biaya.

6. Kelangsungan pelayanan

Klien akan menerima pelayanan yang lengkap yang dibutuhkan (termasuk rujukan) tanpa interupsi, berhenti atau mengulangi prosedur diagnosa dan terapi yang tidak perlu. Klien harus mempunyai akses terhadap pelayanan rutin dan preventif yang diberikan oleh petugas kesehatan yang mengetahui riwayat penyakitnya. Klien juga mempunyai akses rujukan untuk pelayanan yang spesialis dan menyelesaikan pelayanan lanjutan yang diperlukan.

7. Keamanan

Mengurangi resiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan.

8. Kenyamanan dan kenikmatan

Dalam dimensi kenyamanan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektivitas klinis, tetapi dapat mengurangi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

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

2. Waktu Penyelesaian

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

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

4. Produk Pelayanan

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

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Faktor-faktor pendukung pelayanan menurut Moenir dalam bukunya yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*", faktor tersebut dapat mempengaruhi pelayanan, adapun faktor-faktor tersebut adalah :

1. Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

2. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah

manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu.

3. Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor pendapatan.

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan.

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan

tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

6. Faktor sarana pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik.
- d. Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin.
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- f. Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Menurut Parasuraman, Zeithalm dan Berry dalam Tjiptono (2007:262-270) menyatakan ada lima kesenjangan (Gap) dalam proses pelayanan, yaitu :

1. Gap antara harapan konsumen dan pendapat manajemen.

Gap ini muncul sebagai akibat dari ketidaktahuan manajemen tentang kualitas jasa macam apa yang sebenarnya diharapkan konsumen pengguna

jasa dan bagaimana penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Akibatnya desain dan standar jasa yang disampaikan menjadi tidak baik. Sehingga perusahaan tidak dapat memperlihatkan kinerja pelayanan yang dijanjikan. Kesenjangan ini pada umumnya disebabkan kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan-temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan, komunikasi atas-bawah yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya lapis manajemen. Contohnya, pimpinan rumah sakit mengira pasien menghendaki makanan yang lezat, padahal sebetulnya pasien lebih menganggap penting perawat yang tanggap dan cekatan.

2. Gap antara pendapat manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.

Gap ini muncul karena para manajer menetapkan spesifikasi kualitas jasa yang tidak tidak jelas dan realistis. Akibatnya pegawai yang memberikan pelayanan kepada konsumen secara langsung tidak tahu pelayanan seperti apa yang harus diberikan. Kesenjangan ini dapat terjadi, antara lain, karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, tidak memadainya standardisasi, dan tidak adanya tujuan yang jelas. Contohnya, pimpinan rumah sakit memberikan instruksi kepada perawat agar memberikan pelayanan dengan cepat tetapi tidak menentukan standar waktu yang spesifik dan konkrit mengenai cepatnya pelayanan yang diharapkan (1 jam atau 2 jam, dan seterusnya).

3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.

Gap ini biasanya muncul pada jasa yang sistim penyampaiannya sangat tergantung pada karyawan. Pendapat yang akurat tentang harapan konsumen memang penting, tetapi belum cukup untuk menjamin bahwa spesifikasi kualitas jasa akan terpenuhi apabila jasa memerlukan kinerja pelayanan dan penyajian yang sesegera mungkin bila para konsumen pengguna jasa hadir ditempat jasa diproses. Kesenjangan ini terjadi, diantaranya, karena karyawan kurang terlatih, beban kerja yang melampaui batasan (*overload*), ambiguitas peran, atau konflik peran. Gap ini mengindikasikan perlunya ditetapkan disain dan standar jasa yang berorientasi kepada konsumen pengguna jasa.

4. Gap antara penyampaian jas aktual dan komunikasi eksternal kepada konsumen pengguna jasa.

Janji yang disampaikan mungkin secara potensial bukan hanya meningkatkan harapan yang akan dijadikan sebagai standar kualitas jasa yang akan diterima konsumen pengguna jasa, akan tetapi juga akan meningkatkan pendapat tentang jasa yang akan disampaikan kepada debitur. Kegagalan dalam memenuhi jasa yang dijanjikan dengan faktanya akan memperbesar gap ini. Contoh: di dalam brosur dinyatakan tersedia kamar hotel yang mewah, bersih, dan rapi, tetapi kenyataannya kamar tidak bersih dan rapi. Kesenjangan ini terjadi, antara lain, karena tidak memadainya komunikasi antara penyedia dengan pembeli jasa serta adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan.

5. Gap antara jasa yang diharapkan dan jasa aktual yang diterima

Gap ini timbul akibat adanya perbedaan antara kinerja pelayanan yang diterima pada konsumen pengguna jasa dan kinerja pelayanan yang diharapkan atau kepentingan konsumen pengguna jasa. Bila dihubungkan dengan tingkat kesesuaian konsumen pengguna jasa, ini mencerminkan bahwa para konsumen pengguna jasa tersebut berada pada keadaan sesuai. Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mempunyai persepsi sendiri dalam mengukur kinerja/prestasi perusahaan. Sebagai contoh, dokter merasa perlu sering-sering mengunjungi pasiennya karena perlu memperhatikan pasien dengan baik, tetapi pasien wanita (muda dan cantik) mungkin mempunyai persepsi bahwa dokter sedang menaksirnya.

Menurut Rasuraman yang dikutip oleh Tjiptono, (2005:70) model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (*service quality*). ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian SERVQUAL terhadap pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk

semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan maskapai penerbangan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:
 - a. *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
 - b. *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
 - c. *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
 - d. *Competence* (kompetensi) yaitu ketrampilan yang dimiliki dan dibutuhkan

agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

- e. *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible* (berwujud)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiveness* (ketanggapan)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empathy* (empati)

Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Kashmir (2005 : 33-39) Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria

yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik tersebut. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, oleh karena itu karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan, mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik. Oleh karena itu, sebelum melayani pelanggan karyawan harus melalui pendidikan dan latihan khusus serta kualitas karyawan juga harus sesuai dengan standar perusahaan.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Salah satu hal yang penting diperhatikan dalam melayani pelanggan selain kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu harus dilengkapi berbagai fasilitas yang mampu membuat pelanggan merasa nyaman atau betah dalam ruangan tersebut. Karena kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pelanggan merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan.

3. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal sampai selesai.

Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika pelanggan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Resiko apabila

ada pelanggan yang dilayani tidak secara tuntas akan menjadi preseden yang buruk bagi perusahaan. Pelanggan yang tidak puas akan selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang perusahaan.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu. Proses pekerjaan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat pelanggan menjadi tidak betah dan malas untuk menjalin kerjasama dan berhubungan kembali. Maksud ketepatan dalam hal ini adalah berusaha meminimalisir kesalahan dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan, karena kesalahan akan membuat pelanggan kesal yang menimbulkan anggapan perusahaan tidak profesional.

5. Mampu berkomunikasi dengan baik.

Mampu berkomunikasi artinya pemberi layanan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan, serta dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika pelanggan memiliki masalah, pelanggan tidak segan-segan mengemukakannya kepada pemberi layanan.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya pemberi layanan harus menjaga kerahasiaan pelanggan terutama yang berkaitan dengan keuangan dan pribadi pelanggan. Pada dasarnya, menjaga rahasia pelanggan sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, pemberi layanan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapapun, karena menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

7. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.

Pemberi layanan harus dididik khusus mengenai kemampuannya dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga terjamin. Dalam hal ini kualitas manusia tersebut perlu dididik sesuai dengan bidang pengetahuannya. Risiko dari ketidakmampuan dalam melayani pelanggan akan berakibat fatal yaitu keterlambatan dan ketidaktepatan pekerjaan sehingga membuat kesalahan dan tidak mampu melayani pelanggan.

8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.

Berusaha memahami kebutuhan pelanggan artinya pemberi layanan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Petugas pemberi layanan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik

agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan pelanggan tidak salah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Dengan demikian calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan karena telah memiliki kepercayaan terhadap produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.

Dengan demikian apabila suatu perusahaan telah menerapkan pelayanan sesuai ciri tersebut dimungkinkan akan memiliki pelayanan yang selama ini didambakan oleh pelanggan. Pada akhirnya kepuasan pelanggan akan terpenuhi dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Dalam hal ini pelayanan yang berkualitas akan dapat memahami kebutuhan dan tuntutan pelanggan serta mampu memuaskan para pelanggan sehingga berdampak positif pada kelayakan nasabah pengguna layanan jasa. Karena faktor kepuasan pelanggan menjadi sebab keunggulan daya saing perusahaan yang pada gilirannya akan menjadi akibat optimalisasi keuntungan atau kesejahteraan pemilik atau pemegang sahamnya.

2.1.4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Secara umum indeks adalah petunjuk yang sistematis kepada satuan-satuan yang terkandung di dalam, atau konsep yang diturunkan dari koleksi entitas atau basis data. Disamping itu, dalam pengertian praktis indeks juga dapat

didefinisikan sebagai daftar referensi secara alfabetis yang biasanya terdapat pada

bagian akhir sebuah buku. Dalam ilmu perpustakaan indeks mempunyai arti yang luas, yang secara umum dapat diartikan sebagai catatan mengenai nilai-nilai dari berbagai atribut yang diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pencarian informasi.

Sedangkan 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 public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Unsur-unsur penilaian indeks kepuasan masyarakat adalah terdapat 14 indikator yang berdasarkan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2012) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan. Kemudian menurut Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2013) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1)

Convenience (kemudahan) yaitu ukuran dimana pelayanan pemerintah adalah mudah diperoleh dan dilaksanakan masyarakat. Salah satu unsur pokok dalam menilai kualitas jasa yang dikembangkan Tjiptono (2011) antara lain (1) Accessibility and Flexibility dalam arti system operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2012) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (2010), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan kejelasan dan kemudahan petugas yang melayani, (2) Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pelayanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (2011) mengemukakan

beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) Responsiveness yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka inginkan, (2) Access yaitu mudah melakukan kontak dengan penyedia jasa.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Morgan dan Murgatroyd (2011), beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) Reliability yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu, (2) Credibility yaitu dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan. Kemudian menurut Carlson dan Schwarz (dalam Denhardt, 2013) yang mengatakan bahwa ukuran yang komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) Reliability (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu, (2) Personal attention (perhatian kepada orang) yaitu ukuran tingkat dimana aparat menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja sungguh-sungguh dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2013) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteriakriteria antara lain (1) Kejelasan dan

kepastian unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (2) Keterbukaan mengenai satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Tjiptono (2011) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) *Professionalism and Skill*; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (2012) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) *Competence*, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (2010), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) *Ketepatan waktu pelayanan*, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Kemudian dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2013) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteriakriteria antara lain (1) *Keterbukaan waktu penyelesaian*, (2) *Ketepatan waktu* yaitu bahwa

pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2013) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) Fairness (keadilan) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang. Selanjutnya dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2013) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keadilan yang merata yaitu bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (2010), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (2012) mengemukakan kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu Courtesy, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan. Selain itu, menurut Zeithaml dkk dalam Tjiptono (2011) salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan

pelanggan antara lain (1) Assurance yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, (2) Emphaty yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2013) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Ekonomis yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan. Kemudian Tjiptono (2011) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) *Reputation and Credibility* yaitu pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2013) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteriakriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya/tariff pelayanan dan tatacara pembayarannya, (2) Keterbukaan mengenai rincian biaya/tariff pelayanan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2013) menyebutkan

bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian yaitu yang menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Kemudian Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2013) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) Reability (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal diatas, menurut Gaspersz (2010), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain, (2) Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik dan lain-lain. Kemudian menurut Zeithaml dkk dalam Tjipotono (2012) salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) Tangibles yaitu yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lain-lain. Selanjutnya di dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2013) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) penilaian fisik lainnya antara lain kebersihan dan kesejukan lingkungan.

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas. Kemudian Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2013) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) Security yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan yang disediakan membuat masyarakat merasa aman dan yakin ketika menerimanya. Selain itu, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (2013) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keamanan yaitu proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Retno Novita Sari dkk (2018) **analisis kualitas pelayanan perijinan pada badan pelayanan perijinan terpadu (bppt) kabupaten grobogan**. Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Grobogan merupakan salah satu badan pemerintah daerah Grobogan, dengan adanya BPPT ini masyarakat diharapkan mendapat banyak kemudahan dalam pelayanan publik, terutama dalam pelayanan administratif tentang perijinan. Hasil dari penelitian yang berdasarkan pada lima dimensi dari teori Zeithaml-Parasuraman-Berry yaitu Tangible, sarana prasarana yang belum memadai sehingga belum sesuai dengan harapan masyarakatnya.

Reliability, ketidaksesuaian penerbitan surat perijinan dengan standar yang ditetapkan, dikarenakan tim teknis yang berasal dari dinas lain. Responsiveness daya tanggap petugas yang sudah baik pada keluhan pemohon. Assurance, keramahan dan keadilan para petugas yang sudah cukup baik. Empathy, perhatian petugas pada pemohon yang sudah cukup baik. Pelayanan perijinan pada BPPT Kabupaten Grobogan masih kurang memuaskan, karena masih terdapat kekurangan pada setiap dimensinya.

Penelitian yang dilakukan oleh khulasotul wafiyah (2018) **kualitas pelayanan satu pintu di dinas pendidikan kota surabaya**. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan kota Surabaya, kualitas pelayanan satu pintu beserta faktor pendukung dan penghambatnya. Kualitas pelayanan satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya sudah diterapkan dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy beserta indikatornya, antara lain kurangnya keamanan tempat dinas pendidikan kota Surabaya dan sarana dan prasarana yang masih belum lengkap. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya adalah ketidak hadirannya pejabat di kantor atau sedang tugas di luar instansi dan koneksi jaringan internet yang terganggu. Sedangkan faktor pendukungnya adalah kesadaran para pegawai melayani masyarakat, pengetahuan dan pengalaman pegawai dalam melakukan tugas, jumlah pegawai yang memadai dan kelengkapan sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan satu pintu.

2.3. Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik merupakan suatu tugas yang diberikan Undang-undang

No. 33 dan 34 Tahun 1964 bagi Jasa Raharja untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat yang mengalami kecelakaan baik kecelakaan di darat, di laut maupun kecelakaan udara, agar menyediakan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Lukman dalam Sinambela (2010:5) mengemukakan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan yang dimaksud dengan efektivitas pelayanan publik adalah pencapaian serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan dapat terlaksana pada waktu yang telah ditentukan.

Dalam bidang pelayanan publik, upaya-upaya telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik, yang merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah prosedur pelayanan yang merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan demikian prosedur administrasi dengan efektivitas pelayanan publik mempunyai hubungan yang sangat erat karena tanpa adanya prosedur administrasi yang jelas maka pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat tidak sesuai dengan harapan.

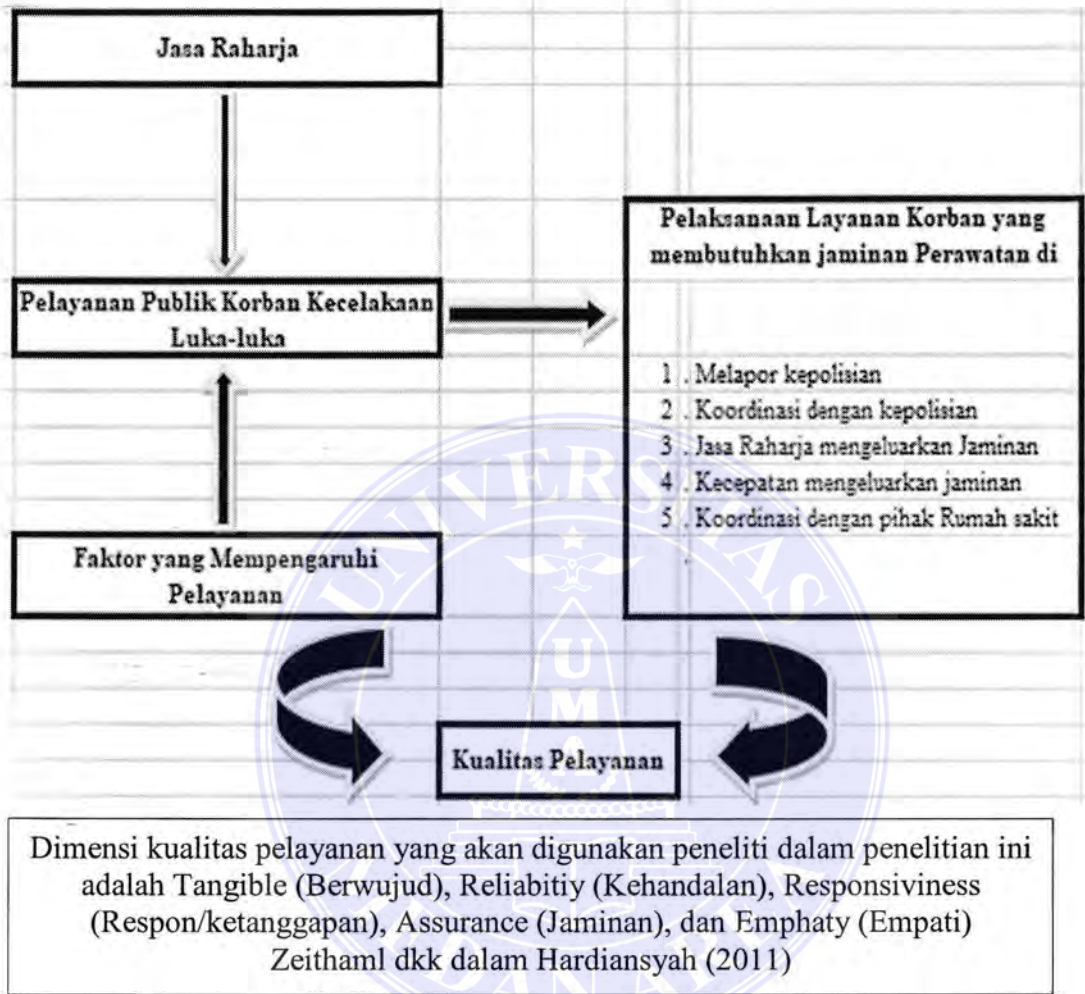
UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Kerangka pemikiran penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 : Gambar Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif-kualitatif. Pada penelitian ini, setelah peneliti mengumpulkan data dalam bentuk hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi maka untuk selanjutnya data tersebut akan dianalisis lebih mendalam lagi sehingga membentuk suatu kesimpulan ilmiah-alamiah yang dapat diterima oleh berbagai kalangan, terutama dalam hal ini adalah PT. Jasa Raharja (Persero) itu sendiri sebagai obyek penelitian dalam tesis ini.

Beberapa alasan memilih metode ini yaitu: *pertama*, menyesuaikan metode ini lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak (kompleks/heterogen). *Kedua*, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan informan. Dan yang *ketiga*, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Alasan lain dari dipilihnya metode ini dikarenakan pemahaman seseorang terhadap sebuah permasalahan lebih bersifat kualitatif yang didasarkan pada persepsi, eksplorasi pemikiran, penjelasan dan pengembangan konsep. Selain itu, pemilihan metode ini juga didasarkan pada pendapat yang dikemukakan oleh David Osborne dan Ted Gaebler (1996:393, dalam Sanyoto, 2006:64) yaitu :

“Untuk mengkombinasikan pengukuran kuantitatif dengan evaluasi kualitatif. Manajer yang baik dapat memperoleh pandangan yang besar dalam

kinerja dengan memperhatikan angka-angka yang relevan, tetapi mereka dapat memperoleh pandangan yang sama nilainya dengan menggunakan waktunya untuk mengamati program, perwakilan atau pemberi jasa, berbincang-bincang dengan para pekerja dan mendengarkan pelanggan”.

Berbicara metode penelitian kualitatif berarti berbicara pada proses dalam rangka pencapaian suatu tujuan (hasil akhir) yang diinginkan, bukan berbicara pada *output* (keluaran/hasil akhir), membatasi studi dengan fokus yang jelas, dan hasilnya dapat disepakati oleh kedua belah pihak (peneliti dan subyek penelitian). Dalam penelitian kualitatif, tidak sekadar mendeskripsikan sebuah fenomena, yang terpenting adalah menjelaskan makna, mendeskripsikan makna dari fenomena yang muncul, bahkan menjelaskan "meta makna" yaitu makna dibalik makna. Kehandalan dari penelitian deskriptif-kualitatif terletak pada peneliti sendiri. Dengan demikian, apabila format deskriptif-kualitatif ini dilakukan dengan sungguh-sungguh, dengan varian-varian deskriptif yang akurat, pengamatan terhadap fenomena yang tajam dan dengan triangulasi (baik metode pengumpulan data, sumber data maupun teori) yang sungguh-sungguh maka penelitian ini tak kalah baiknya dan tak kalah berkualitasnya dengan analisis-analisis lainnya.

3.2 Fokus Penelitian

Masalah dalam penelitian kualitatif dinamakan fokus. Penetapan fokus dalam penelitian kualitatif sangat penting karena untuk membatasi studi dan mengarahkan pelaksanaan suatu pengamatan. Fokus dalam penelitian kualitatif sifatnya abstrak, artinya dapat berubah sesuai dengan latar belakang penelitian.

Memfokuskan dan membatasi pengumpulan data dapat dipandang kemanfaatannya sebagai reduksi data yang sudah diantisipasi sebelumnya dan merupakan pra-analisis yang mengesampingkan variabel-variabel dan berkaitan untuk menghindari pengumpulan data yang berlimpah.

Penentuan fokus memiliki dua tujuan yaitu:

1. Penetapan fokus untuk membatasi studi, bahwa dengan adanya fokus penelitian, tempat penelitian menjadi layak. Sekaligus membatasi fokus pada domain/kategori yang mengandung banyak data/informasi dari domain-domain atau kategori- kategori tertentu;
2. Penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria sumber informasi untuk menjaring informasi yang mengalir masuk, sehingga temuannya memiliki arti dan nilai yang strategis bagi informan.

Fokus penelitian dalam penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yaitu mencoba menjawab pertanyaan :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan korban kecelakaan ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi menurunnya pelayanan?

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Aceh Jln. Teungku Umar No. 350 Setu Kota Banda Aceh, Aceh. Adapun waktu penelitian dimulai dari tanggal 13 Januari 2020 s.d 24 Januari 2020.

3.4 Penentuan Informan

Informan adalah orang yang diwawancarai, dimintai informasi oleh pewawancara. Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Informan yang dijadikan sebagai sumber informasi pada penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sanapiah Faisal (1997: 67) teknik pengambilan sampel *purposive* adalah sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti, dalam hubungan ini lazimnya dinyatakan atas kriteria-kriteria atau pertimbangan-pertimbangan tertentu, jadi tidak melalui proses pemilihan sebagaimana yang dilakukan dalam teknik random.

Menurut Spreadley dan Faisal (1990), agar memperoleh informasi yang lebih terbukti, terdapat beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan antara lain:

1. Subyek yang lama dan intensif dengan suatu kegiatan atau aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian;
2. Subyek yang masih terkait secara penuh dan aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian;
3. Subyek yang mempunyai cukup banyak informasi, banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai keterangan;
4. Subyek yang berada atau tinggal pada sasaran yang mendapat perlakuan yang mengetahui kejadian tersebut.

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan

informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian.

Informan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 3 orang yaitu:

1. Petugas Rumah sakit umum daerah Meuraxa kota Banda Aceh
2. Masyarakat/keluarga korban yang mengurus surat jaminan 2 orang
3. Petugas kepolisian Polresta Banda Aceh

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik Pengumpulan Data Primer, yaitu :
 - a. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak terkait.
 - b. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang ditemukan dilapangan yang berkaitan dengan fokus penelitian.
2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder, yaitu :
 - a. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.
 - b. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur seperti buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012: 335) teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di PT. Jasa Raharja Kantor Cabang Aceh, dalam analisis ini peneliti menggunakan teori lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Menurut peneliti, teori ini merupakan teori yang paling tepat dalam melakukan penelitian di PT. Jasa Raharja.

3.7 Definisi Konsep dan Operasional

Setiap variabel yang digunakan perlu dijabarkan suatu definisi operasional variabel yang jelas dan spesifik yang menggambarkan karakteristik masing-masing agar dapat mempermudah penelitian. Maka dalam hal ini, penulis mengemukakan definisi dari konsep yang dipergunakan, yaitu: pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi atau perusahaan atau pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mutu pelayanan. Mengacu kepada teori Zeithaml dkk dalam

Hardiansyah, yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati).



BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik PT. Jasa Raharja Kantor Cabang Banda Aceh terhadap korban atau keluarga korban yang dirawat di Rumah sakit Umum Daerah Kota Banda Aceh dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.

a. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik).

Dari penjelasan dan uraian di pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa kekurangan terkait dengan fasilitas yang dirasakan langsung oleh keluarga korban kecelakaan lalu lintas saat mengharapkan layanan yang baik dari Jasa Raharja Kantor Cabang Banda Aceh yaitu, berantakannya berkas yang ada dimeja pelayanan, sempitnya ruang pelayanan, dinginnya suhu udara di ruang pelayanan dan sempitnya lahan parkir kendaraan.

b. Dimensi Reliability (Kehandalan).

Petugas pelayanan Jasa Raharja Kantor Cabang Banda Aceh sudah memahami dan handal dalam menguasai layanan yang baik.

c. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

Tindakan dari petugas pelayanan kantor Jasa Raharja Cabang Banda Aceh masih kurang tanggap dalam merespon cepat dari permasalahan yang sedang dialami oleh keluarga korban.

d. Dimensi Assurance (Jaminan).

Rasa nyaman telah didapatkan oleh masyarakat merupakan salah satu faktor telah terwujudnya pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

e. Dimensi Emphaty (Empati).

Rasa empati yang di miliki oleh petugas pelayanan Kantor Jasa Raharja Cabang Banda Aceh tidak diragukan lagi. Hal ini dapat digambarkan dari informasi dan pembahasan diatas yang menjelaskan bahwa rasa empati petugas terhadap yang dirasakan keluarga korban.

2. Pelayanan yang diberikan sudah baik, namun dalam MOU antara Jasa Raharja Nomor : P/3/SP/2019 dan Nomor : 400/026/2019 tanggal 20 Februari 2019 dan Surat Intruksi Direktur Operasional PT Jasa Raharja Nomor: PP/SE/09/2019 Tanggal 07 Februari 2019 untuk mendapatkan surat jaminan 2 x 24 jam masih perlu beberapa hal yang harus dilakukan antara lain :

- a. Perlu dilakukan sosialisasi secara berkelanjutan terkait dengan prosedur untuk mendapatkan surat jaminan dari Jasa Raharja.
- b. Petugas Jasa Raharja harus melakukan kunjungan dan edukasi secara langsung kepada korban atau keluarga korban kecelakaan lalu lintas yang sedang dirawat di Rumah Sakit.

3. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik.

Beberapa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik Jasa Raharja bagi korban kecelakaan lalu lintas yang dirawat di Rumah sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh yaitu belum baiknya fasilitas di Kantor Jasa Raharja Cabang Banda Aceh sesuai penjelasan diatas, kurangnya rasa tanggap dan respon yang baik dari petugas dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengikuti dan menjalankan aturan yang telah berlaku di negara kita ini.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka penulis mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Memperhatikan kerapihan diruang pelayanan, mengatur dan mengontrol suhu udara di ruang pelayanan sehingga kenyamanan lebih baik serta meminimalisir terkait parkir yang lahannya sempit didepan Kantor Jasa Raharja Cabang Banda Aceh dengan menstanbaykan security untuk megatur parki kendaraan.
2. Manajemen Jasa Raharja Kantor Cabang Banda Aceh harus membuat pelatihan terkait dengan budaya tanggap dan respon di bidang pelayanan, sehingga budaya tanggap akan lebih baik lagi.
3. Petugas Jasa Raharja dengan mitra terkait yaitu Unit Laka Lantas dan PIC Rumah sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh perlu melakukan koordinasi yang lebih baik lagi agar komunikasi dalam memberikan pelayanan yang cepat bagi korban kecelakaan lalu lintas untuk mendapatkan Surat jaminan dari Jasa Raharja bisa lebih cepat, terkait dengan informasi yang harus

didapatkan oleh keluarga korban.

4. Petugas Jasa Raharja harus melakukan kunjungan korban ke Rumah sakit untuk memberikan rasa nyaman dan memberikan informasi se jelas jelasnya terkait persyaratan mendapatkan surat jaminan. Bila persyaratan sudah dipenuhi oleh keluarga korban kecelakaan lalu lintas, maka petugas Jasa Raharja bisa langsung mengantarkan surat jaminan ke Rumah sakit dan tidak perlu lagi keluarga korba kecelakaan lalu lintas untuk datang ke kantor Jasa Raharja.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. (2003). *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media
- Creswell, John Well. 2012. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hamidi. 2010. *Metode penelitian kualitatif*. Malang: UMM Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herdiansyah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Khulasotul Wafiyah (2018). *Kulaitas Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya*.
- Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif (Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru)*. Jakarta: UIP.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakaarya.
- Retno Novita Sari, dkk (2018) . *Judul Analisi kualitas pelayanan perijinan pada Badan Pelayanan Terpadu (BPPT) Kabupaten Grobogan*.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Rafika Aditama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sukandarrumidi. 2006. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto, J. 2013. *Pengukurang Tingkat Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiotono, Fandy dan Anastasia Diana. 2009. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Andi: Yogyakarta.
- Warella. 2013. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*, Semarang: Universitas Diponegoro.

B. JURNAL

- Aghamolaei, T., Eftekhaari, T.E., Rafati, S., Kahnouji, K., Ahangari, S., Shahrzad, M.E., Kahnouji, A., Hoseini, S.H. 2014. Service Quality Assessment of a Referral Hospital in Southern Iran with SERVQUAL Technique: Patients' Perspective. *BMC Health Services Research* 2014, 14:322. Diakses dari <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/14/322> (20Maret 2016).
- Amrizal., Yusuf, R., Yunus, M. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Aceh di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala* Volume 3, No. 1, Februari 2014.
- Anbori, A; Ghani, S.N,Yadav, H; Daher, A.M; Su, T.T. 2010. Patient Satisfaction and Loyalty to the Private Hospitals in Sana'a, Yemen. *International Journal for Quality in Health Care* 2010; Volume 22, Number 4: pp. 310–315.
- Arasli, H., Ekiz, E.H., Katircioglu, S.T. 2008. Gearing service quality into public and private hospitals in small islands: empirical evidence from Cyprus. *Int J Health Care Qual Assur*2008, 21:8-23.
- Boyer, L., Francois, P., Doutre, E., Labarere, J.. 2006. Perception and use of the results of patient satisfaction surveys by care providers in a French teaching hospital. *Int J Qual Health Care*2006;18:359–64.

Nugroho, Imam Setyo. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Baru Oleh PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung*. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article>, diakses pada tanggal 3 November 2019.

C. PERATURAN

- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang ketentuan- ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang ketentuan- ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian;
- Anggaran Dasar PT Jasa Raharja (Persero) sebagaimana dimuat dalam Akta Nomor 49 tanggal 28 Pebruari 1981 yang dibuat di hadapan Imas Fatimah, Sarjana Hukum, Notaris di Jakarta, yang telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Akta Nomor 16 tanggal 12 Juni 2015 yang dibuat di hadapan Julius Purnawan, Sarjana Hukum, Magister Sains, Notaris di Jakarta.
- Peraturan Menteri Keuangan R.I. Nomor 15/PMK.010/2017 tanggal 13 Februari 2017 tentang Besar Santunan dan luran Wajib Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Feri/Penyeberangan, Laut dan Udara.
- Peraturan Menteri Keuangan R.I. Nomor 15/PMK.010/2017 tanggal 13 Februari 2017 tentang Besar Santunan dan luran Wajib Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Feri/Penyeberangan, Laut dan Udara.
- Peraturan Menteri Keuangan R.I. Nomor 16/PMK.010/2017 tanggal 13 Februari 2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
- Peraturan Menteri Keuangan R.I. Nomor 15/PMK.010/2017 tanggal 13 Februari 2017 tentang Besar Santunan dan luran Wajib Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Feri/Penyeberangan, Laut dan Udara.

- Peraturan Menteri Keuangan R.I. Nomor 16/PMK.010/2017 tanggal 13 Februari 2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
- Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Jabatan Struktural pada Kelurahan Kabupaten Karanganyar.
- Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 4 Tahun 2009 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kabupaten Karanganyar.
- Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Kabupaten Karanganyar.
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang.
- Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.