

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kualitas Pelayanan

##### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela, dkk dalam Harbani Pasolong (2007:133) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- a. *transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. *akuntabilitas*, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. *kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. *partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. *kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan;
- f. *keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat hendaknya memahami variabel-variabel

pelayanan prima, variabel dimaksud adalah:

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani,
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah,
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik,
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih,
- e. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat,
- f. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Untuk mewujudkan layanan prima tidaklah semudah yang dibayangkan. Ada banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan.

Menurut Tjiptono (2008:183) Faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama adalah:

- a. Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Layanan

Setiap penyedia layanan wajib berupaya menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada para pelanggan. Upaya ini membutuhkan proses mengidentifikasi determinan atau faktor penentu utama kualitas layanan berdasarkan sudut pandang pelanggan, contohnya keamanan dan ketepatan waktu.

- b. Mengelola Ekspektasi Pelanggan

Tidak sedikit perusahaan yang berusaha melakukan segala cara untuk memikat sebanyak mungkin pelanggan, termasuk diantaranya mendramatisasi atau melebih-lebihkan pesan komunikasinya. Hal seperti ini bisa menjadi bumerang bagi perusahaan. Semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar

pula ekspektasi pelanggan (bahkan bisa menjurus menjadi harapan yang tidak realistis). Pada gilirannya ini akan memperbesar kemungkinan tidak terpenuhinya ekspektasi pelanggan oleh penyedia layanan.

c. Mengelola Bukti Kualitas Layanan

Manajemen bukti kualitas layanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Oleh karena layanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan dan mempersepsikan fakta-fakta tangibles yang berkaitan dengan layanan sebagai bukti kualitas.

Dari sudut pandang penyediaan layanan, bukti kualitas meliputi segala sesuatu yang dipandang konsumen sebagai indikator seperti layanan yang akan diberikan dan seperti apa layanan yang telah diterima. Bukti kualitas layanan bisa berupa fasilitas fisik layanan (seperti gedung), penampilan karyawan penyediaan layanan (contohnya, seragam), perlengkapan yang di gunakan untuk melayani pelanggan (komputer). Selain itu, berbagai faktor seperti lokasi gedung, tata letak layanan/jasa dan dapat pula menciptakan persepsi tertentu terhadap penyediaan layanan, misalnya keramahan, ketenangan dan kecermatan.

d. Mendidik Konsumen Tentang Layanan

Membantu pelanggan dalam memahami sebuah layanan merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian dan pekonsumsian layanan secara efektif dan efisien.

e. Menumbuh kembangkan Budaya Kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dengan peningkatan kualitas. Agar budaya kualitas bisa ditumbuhkan kembangkan dalam sebuah organisasi, mulai dari yang tertinggi hingga terendah dalam struktur organisasi. Upaya menumbuh kembangkan budaya kualitas dapat dilakukan melalui pengembangan suatu program yang terkoordinasi dan diawali dengan proses seleksi pengembangan karyawan. Karyawan merupakan aset utama perusahaan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan.

f. Menciptakan Automating Quality

Otomatis berpotensi mengatasi masalah variabilitas kualitas pelayanan yang di sebabkan kurangnya sumber daya manusia yang memiliki organisasi. Akan tetapi, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi penyediaan layanan wajib mengkaji secara mendalam aspek-aspek yang membutuhkan sentuhan manusia (high touch) dan elemen-elemen yang memerlukan (high touch). Keseimbangan antara high touch dan high tech sangat dibutuhkan untuk menunjang kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien.

g. Menindaklanjuti Layanan

Penindaklanjutan layanan di perlukan dalam rangka menyempurnakan atau memperbaiki aspek aspek yang sudah baik. Dalam rangka itu, perusaan perusahaan perlu berinisiatif untuk

menghubungi sebagian atau semua pelanggan guna mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Perusahaan dapat pula mengupayakan kemudahan dan kenyamanan bagi para pelanggan dalam berkomunikasi dengan pihak manajemen maupun karyawan kontak, sehingga mereka bisa menyampaikan kebutuhan spesifik, keluhan, dan saran konstruktif.

#### h. Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Layanan

Sistem informasi kualitas layanan merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai Macam Ancangan Riset Secara Sistematis Dalam Rangka Mengumpulkan menyebarkan informasi kualitas layanan guna mendukung pengambilan keputusan. Melalui riset semacam ini akan di dapatkan informasi tentang kekuatan dan kelemahan layanan perusahaan berdasarkan sudut pandang pelanggan yang memanfaatkan atau menggunakan layanan.

Menurut Goeth dan Davis dalam Tjiptono (2012:51), mengatakan bahwa: "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai Kualitas Pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah salah satu bagian dari strategi manajemen yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan berkualitas terbaik sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

## 2. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela, dkk (2006:5), mengatakan bahwa: Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan public, mendefinisikan bahwa:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Wasistiono dalam Hardiansyah (2011:11), pelayanan publik adalah: "Pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat".

Jadi, berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat dalam hal pelayanan administratif dan sebagainya.

### 3. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela, dkk (2006:6) “Secara teoretis tujuan pelayanan publik pada dasarnya memuaskan masyarakat”. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang dibutuhkan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan dengan prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis.

Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

- a. Kinerja (*performance*);
- b. Keandalan (*reability*);
- c. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*);
- d. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sampara Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas kepada pengertian pokok:

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Secara terinci menurut Master dalam

Dadang Julianta mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen;
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani;
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas pelayanan pelanggan;
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan;
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan;
6. Ketidakmampuan membangun *learning organization*, *learning by the individuals* dalam organisasi;
7. Ketidaksesuain antara struktur organisasi dengan kebutuhan;
8. Ketidakcukupan sumber daya dan dana;
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan;
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi;
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal;
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANASLAN. Variabel dimaksud adalah:

- a. Pemerintah yang bertugas melayani;
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- e. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep "layanan sepenuh hati". Layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.

Paradigma pelayanan publik di Indonesia haruslah diubah. Berbagai fenomena pelayanan publik harus diperbaiki, sehingga pelayanan publik dapat dioptimalkan. Layanan sepenuh hati, juga bisa membantu kita menyisihkan waktu untuk memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan mereka. Nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati menurut Patton terletak pada kesungguhan empat sikap "P" yaitu:

*Passionate* (gairah). Ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada para konsumen. Mereka mengetahui apakah kita menghargai mereka atau tidak. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.

*Progressive* (progresif). Penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apapun yang kita tekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir progresif, akan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Bersikap kreatif itu dimulai dari berfikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.

*Proactive* (proaktif). Supaya aktif harus melibatkan pekerjaan kita. Banyak orang yang berdiam diri dan menanti disuruh melakukan sesuatu

bila diperlukan. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai tambah layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.

*Positive* (positif). Senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang dimuka bumi ini. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat mengubah suasana dan kegairahan pada hampir semua interaksi konsumen. Berlaku positif berarti seyogyanya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak pada tempatnya. Apabila mau melapangkan perasaan dan pikiran menjadi orang yang lebih positif dan lebih senantiasa mendapat penjelasan, anda dapat melihat dunia dan orang-orang yang ada di dalamnya dengan perspektif yang berbeda. Ini modal yang sangat berguna dalam membangun hubungan antar pribadi.

Patricia Patton lebih jauh mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang seyogyanya dipahami oleh aparatur pelayanan. Paradigma tersebut adalah sebagai berikut.

a. Bagaimana memandang diri sendiri.

Harga diri tidak diukur dari apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang. Misalnya seorang yang pekerjaannya membungkus makanan, ia tidak merasa rendah karena pekerjaannya itu. Ini karena ia memiliki rasa percaya diri terhadap dirinya sendiri, dan ia juga memiliki kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain. Jika menanggapi diri kita tidak berharga dan mendasarkan citra diri pada seberapa besar materi yang dimiliki, bukannya berfikir siapa kita

sebenarnya maka sikap ini akan memunculkan perasaan negatif pada diri sendiri.

b. Bagaimana memandang orang lain

Pekerja pembungkus makanan menghargai orang lain, para konsumen dan barang yang dibelinya. Hal ini dapat dilihat dari caranya mengepak makanan dan sikap dalam memperlakukan para konsumennya. Ia tidak hanya ramah dan profesional, namun juga mampu menjalin hubungan emosional dengan setiap konsumen. Ia mempergunakan makanan sebagai alat untuk belajar lebih banyak tentang kehidupan mereka dan bahkan kadang-kadang ia bertindak sebagai penasihat yang banyak gagasan tentang resep dan gizi. Dari jenis makanan yang mereka pilih, ia semakin mengetahui lebih banyak tentang diri mereka dan bisa menyesuaikan komentarnya dengan minat dan kepribadian para konsumen.

c. Bagaimana memandang pekerjaan.

Pekerja pembungkus makanan menjadikan pekerjaannya penting dan khusus. Ia menambah nilai pekerjaannya dengan cara mengemas barang belanjaan konsumen dengan efisien dan penuh perhatian. Ia bangga terhadap dirinya sendiri karena selama ini belum pernah barang yang dibungkusnya pecah atau rusak. Ia menambah sentuhan perasaan dalam pekerjaannya dengan cara memberikan perhatian kepada konsumen dan cara khusus dengan bergaul dengan mereka sebagai seorang individu. Ia tidak ragu-ragu lagi menganggap pekerjaan itu sebagai bagian dari dirinya sendiri, dan telah menemukan cara-cara untuk menambah makna terhadap pekerjaannya. Ia mendapat kesenangan dari tugas yang sebenarnya biasa saja.

#### 4. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Dalam pelayanan banyak kemungkinan-kemungkinan yang terjadi dalam pelaksanaannya, sehingga dapat menimbulkan pelayanan yang akan dilakukan menjadi tidak maksimal. Menurut Moenir dalam Rahmad (2014:18), menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah:

- a. Tidak adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penangan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya, pegawai tidak tenang dalam bekerja, bahkan berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara “menjual” jasa pelayanan.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah lamban.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, karena hak atas pelayanan ini sudah bersifat universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan dan oleh organisasi

yang menyelenggarakan atas pelayanan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan menurut Moenir dalam Rahmad (2014:19), adalah:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacama itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan dinas atau untuk kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama tertib dan tidak pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Menurut Moenir dalam Saleh (2010:125), "Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu":

- a. Tingkah laku yang sopan;
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan;
- c. Waktu penyampaian yang tepat, dan;
- d. Keramahtamahan.

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan diantaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta

sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan hal pertama yang perlu dipahami adalah apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Kemudian harus memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan itu sebisa mungkin sehingga dapat dikembangkan menjadi daftar khusus mengenai kebutuhan pelanggan, misalnya:

- a. Tanggapan yang cepat;
  - b. Pelayanan tepat pada waktunya;
  - c. Harga yang wajar;
  - d. Sopan;
  - e. Menepati janji;
  - f. Memiliki pengetahuan yang luas;
  - g. Memberikan nasehat dan konseling jika diperlukan;
  - h. Teliti;
  - i. Pelayanan prima yang konsisten.
5. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2008:47) berpendapat, "Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *tangibel* (berwujud), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)".

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Dimensi *Tangibel* (berwujud) adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Indikatornya terdiri atas:

- 1) Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. Dimensi Reability (kehendak) adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya terdiri atas:

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- 3) Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c. Dimensi Responsiviness (ketanggapan) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya terdiri atas:

- 1) Merespon setiap pelanggan atau permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
- 4) Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. Dimensi Assurance (jaminan) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya terdiri atas:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. Dimensi Empathy (empati) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya terdiri atas:

- 1) Mendahulukan kepentingan permohonan atau pelanggan
- 2) Petugas melayani dalam sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 4) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Berdasarkan pendapat ahli di atas mengenai indikator kualitas pelayanan, sangat cocok dan sesuai dengan rumusan masalah yang saya kaji, mengingat judul penelitian saya adalah “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Nikah (SKN) Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya” maka saya memilih pendapat ahli tersebut di atas sebagai tolak ukur yang lengkap dan terperinci untuk penelitian yang akan saya lakukan.

## B. Surat Keterangan Tulis

Surat keterangan tulis adalah sebuah tulisan yang berisi penjelasan tertulis tentang berbagai macam hal. Contohnya seperti peraturan-peraturan yang dijelaskan di dalam Undang-Undang atau Peraturan Daerah salah satunya mengenai pencatatan nikah atau dasar-dasar pernikahan.

Dalam hukum Islam, pelaksanaan nikah yang sah harus diawasi seorang pegawai pencatatan nikah yang resmi dari Kementerian Agama. Menurut Undang-Undang 1946 Nomor 22 Pasal 1 Ayat 1 tentang pencatatan nikah, talak, dan rujuk. Yang berbunyi “Nikah yang dilakukan menurut agama islam, selanjutnya disebut nikah, diawasi oleh pegawai pencatat nikah yang diangkat oleh Menteri Agama atau pegawai yang ditunjuk olehnya. Talak diberitahukan kepada pegawai pencatat nikah”.

Kemudian pada Pasal 2 Ayat 1 “Pegawai pencatatan nikah dan orang yang tersebut pada ayat (3) pasal 1 membuat catatan tentang segala nikah yang dilakukan di bawah pengawasannya dan tentang talak dan rujuk yang diberitahukan kepadanya; catatan yang dimaksudkan pada pasal 1 dimaksudkan di dalam buku pendaftaran masing-masing yang sengaja diadakan untuk hal itu, dan contohnya masing-masing ditetapkan oleh Menteri Agama”.

Pernikahan ialah akad yang menghalalkan pergaulan dan membatasi hak dan kewajiban antara seorang laki-laki dan seorang perempuan yang bukan mahram. Nikah adalah salah satu asas pokok hidup yang paling utama dalam pergaulan atau masyarakat yang sempurna. Pernikahan itu bukan hanya merupakan satu jalan yang amat mulia yang mengatur kehidupan rumah tangga, tetapi juga dapat dipandang sebagai satu jalan menuju pintu perkenalan antara suatu kaum dengan kaum lain, dan perkenalan itu akan menjadi jalan untuk menyampaikan pertolongan antara satu dengan yang lain. Seperti yang disebutkan dalam Undang – Undang Tahun 1974 Nomor 1 Pasal 1 tentang Perkawinan “Perkawinan ialah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan ketuhanan yang maha esa”.

Kemudian pernikahan wajib dicatatkan di Kantor Urusan Agama seperti yang disebutkan pada Pasal 2 ayat 2 “Tiap–tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang- undangan yang berlaku”.

### C. Gambaran Umum

#### 1. Sejarah Singkat KUA Jekan Raya

Pemerintah Kota Palangka Raya mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Palangka Raya No. 32 tahun 2002 tentang pembentukan, pemecahan, dan penggabungan Kecamatan dan Kelurahan pada tanggal 19 November 2002. Maka pada bulan Juli tahun 2004 KUA Kecamatan dilakukan pemekaran sesuai dengan Kecamatan yang ada di Kota Palangka Raya.

Sejak tahun 2004 Kepala KUA Kecamatan Jekan Raya yang bertugas sebanyak 4 orang : Drs. H. Muhammad (2004-2006), H. Rahim Ahmad, S.H (2006-2008), Muhidin Arifin, S.Ag. (2008-2010), Drs. Lukmanul Hakim (2011-2013), Abdul Basir, S.Ag (2013-2014) dan Supiani.HK,S.Ag (2014-Sekarang).

#### 2. Letak Geografis KUA Jekan Raya

KUA Kecamatan Jekan Raya berlokasi di jalan Rinjani Bukit Hindu wilayah Kelurahan Palangka Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya, secara administrasi berbatas dengan:

- a. Sebelah Utara : Jalan Tambora
- b. Sebelah Timur : Jalan Rinjani
- c. Sebelah Selatan : Kantor Kelurahan Palangka
- d. Sebelah Barat : Rumah Penduduk

### 3. Personalia

Dengan adanya era reformasi, otonomi dan globalisasi yang terus bergulir selama ini telah membawa berbagai perubahan secara cepat dan menimbulkan dampak positif dan negatif bagi masyarakat baik dalam konteks keagamaan, sosial, ekonomi maupun politik.

Maka untukantisipasi timbulnya dampak negatif akibat perubahan yang terjadi, pegawai KUA Kecamatan Jekan Raya dituntut untuk bekerja keras dengan jumlah personel sebagai berikut : 1 (satu) orang kepala dan dibantu 4 (empat) orang staf, 2 (dua) orang penghulu fungsional, 3 (tiga) orang penyuluh agama kesemuanya berjumlah :10 orang.

#### a. Visi

Terbaik Dalam Pelayanan Dan Bimbingan Masyarakat Islam di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya.

#### b. Misi

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nikah Dan Rujuk.
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kemasjidan.
3. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perwakafan.
4. Meningkatkan Sosialisasi Produk Halal.
5. Meningkatkan Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji.
6. Meningkatkan Administrasi, Organisasi dan Ketatalaksanaan.
7. Meningkatkan Pelayanan Madrasah Ponpes.
8. Kemitraan Umat.

#### c. Faktor-Faktor Pendukung Keberhasilan

1. Pembinaan secara kontinyu dari Kemenag Kota Palangka Raya terutama dari Seksi Urusan Agama Islam.
2. Sarana dan prasarana yang mendukung program kerja.

3. Karyawan KUA yang memiliki loyalitas dan dedikasi yang cukup tinggi.
4. Koordinasi KUA dengan instansi terkait, khususnya Kantor Kecamatan Jekan Raya.
5. Tertib administrasi disegala bidang.
6. Penggunaan teknologi informasi dengan membuka jalur internet sebagai upaya informasi dan sosialisasi kepada masyarakat secara cepat dan akurat.

4. Pemeriksaan Pra Nikah

Sebelum akad nikah dilangsungkan, pasangan Catin diberikan berupa penasehatan yang dilaksanakan oleh Kepala KUA Kec. Jekan Raya, baik pernikahan di Balai Nikah atau di tempat catin dengan materi penasehatan:

- a. Makna dan tujuan perkawinan menurut UU No. 1 Tahun 1974
- b. Perkawinan yang bahagia, sejahtera lahir dan batin menurut ajaran Islam
- c. Keluarga Berencana dan pentingnya imunisasi bagi Catin wanita.