

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Hasil Penelitian Terdahulu**

1. Yustanti (2020) dalam penelitiannya yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (BP3AKB) Provinsi NTB (Di Bidang PPKB)**". Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (BP3AKB) Provinsi Nusa Tenggara Barat, khususnya pada bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (PPKB). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melibatkan 10 informan sebagai sumber data utama. Tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh BP3AKB NTB serta hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik di bidang PPKB. Analisis dilakukan dengan menggunakan tujuh dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml sebagaimana dikutip dalam Hardiansyah, yaitu: *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *courtesy* (kesopanan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), dan *understanding the customer* (kemampuan memahami pelanggan). Fenomena masalah dalam penelitian ini adalah pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu dari segi penataan arsip pada ruang pelayanan yang masih terlihat belum tertata dengan rapi dalam

lemari arsip. Hal ini membuat sistem kearsipan tidak sesuai dengan prosedur dan dapat menulitkan petugas dalam melayani dikarenakan bisa membutuhkan waktu yang lama karena penataan yang belum benar. Yang kedua ketidakramahan petugas kantor kepada pengguna layanan yang datang. Hal ini dilihat dari bagaimana petugas tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang sibuk mengobrol dengan petugas lain, dan peneliti juga menemukan bahwa petugas tidak cepat tanggap dalam melayani masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Selanjutnya peneliti juga menemukan permasalahan yang ada di lapangan yaitu kurangnya sarana dan prasarana, misalnya lemari arsip (*filling cabinet*) yang fungsinya untuk menyimpan berkas dan memudahkan petugas dalam mencari berkas namun penataan berkas kurang rapi dan tidak dapat ditemukan aturan dalam penyimpanan. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Tasya Della Christinanda (2025) dalam penelitiannya yang berjudul **"Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Perempuan Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan."** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk menilai bagaimana layanan publik di instansi tersebut memenuhi hak dan kebutuhan kelompok rentan, khususnya perempuan penyandang disabilitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada dimensi-dimensi kualitas layanan publik seperti

keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan. Hasilnya menunjukkan adanya tantangan dan peluang dalam penyelenggaraan layanan yang inklusif dan responsif bagi kelompok disabilitas perempuan. fenomena yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu belum optimalnya perlindungan terhadap para perempuan yang menyandang disabilitas, kurangnya perlindungan ini mengakibatkan para perempuan penyandang disabilitas mengalami diskriminasi dan kekerasan berbasis gender. Karena hal itu membuat para perempuan penyandang disabilitas menjadi kesulitan dalam hidup mandiri dan berpartisipasi aktif dalam pembangunan. Selain itu ditemukan tantangan lain bahwa sarana prasarana yang diselenggarakan dan diatur oleh SE Menteri PANRB Nomor 66 Tahun 2020 tentang penyandang sarana prasarana bagi kelompok rentan belum tersedia.

3. Naya Afifatul zahra (2025), dalam penelitiannya yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Pendampingan Bagi Perempuan Korban kekerasan Psikis pada dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kabupaten hulu sungai utara.**" Penelitian ini dilatar belakangi kebutuhan untuk menilai bagaimana suatu pelayanan pendampingan di instansi tersebut memenuhi hak dan kebutuhan para wanita yang mengalami kekerasan psikis. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan fokus pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan. Fenomena yang ditemukan di lapangan yaitu

kurangnya keterbatasan fasilitas jarena masih dalam tahappemenuhan sehingga pendampingan belum dilaksanakan dengan optimal, yang kedua keterbatasan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan, yang ketiga keerbatasan jumlah pendamping.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Pengertian Kualitas**

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Menurut Philip B. Crosby (2021) dalam buku Manajemen kualitas, Kualitas adalah tingkat baik buruknya suatu hal, seperti produk, jasa, atau proses, yang ditentukan berdasarkan standar atau spesifikasi tertentu. Secara umum, kualitas adalah kemampuan sesuatu untuk memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan penggunanya, dengan tingkat kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur utamanya. Definisi kualitas bisa bervariasi tergantung konteksnya, mulai dari kesesuaian

dengan fungsi hingga kepuasan pelanggan.

Sunyoto (2015) menyatakan bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Menurut Lupiyoadi (2015:212), kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

Menurut Ibrahim dalam (Hardiyansyah, 2018 :55), Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan ugas, serta lingkungan di mana penilaian kualitasnya di tentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Dale dalam buku Dr. Rahnan Mulyawan, (2016:17) kualitas adalah tingkat yang mnunjukkan serangkaian karakteristik yang melekat dan memenuhi ukuran tertentu. Secara tudak langsung kualitas merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk di perbaiki.

Menurut Koler, dalam buku Dr. Meithiana indrasari (2019:55) kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Suatu barang atau jasa akan

dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen akan nilai produk tersebut.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

## **2. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Mursyidah et al., (2021) menyatakan “pelayanan publik adalah serangkaian yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dari warga negara.”

Menurut Moenir dalam buku Lailul Mursyidah dan ilmi Usrotin Choiriyah, (2020:14) Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau yang dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi

harapan pengguna.

Pelayanan adalah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri. Oleh karena itu pemerintah sering disebut sebagai pelayan publik. Dari sudut pandang pemerintah, pelayanan mengacu pada proses pemenuhan kebutuhan masyarakat dan memastikan ketersediaannya hak-hak yang dapat terwujud dalam berbagai bentuk layanan yang merupakan salah satu tanggung jawab mendasar pemerintah selain pemberdayaan dan pembangunan.

Menurut undang-undang pasal 1 Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan definisi yang telah diuraikan sebelumnya, pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh aparatur negara. Berdirinya negara diawali dengan upaya masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada dasarnya negara yaitu pemerintah yang berdiri pada birokrat perlu mempunyai kemampuan untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat.

Menurut Hayat (2017:22) Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan

kepentingannya yang di atur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Menurut Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Goonroos (karlina et al 2019) “menyatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk permasalahan konsumen atau pelanggan.”

Menurut Suryani & Sarika dalam (imania et al, 2024) “Mengatakan bahwa pelayanan pelanggan merupakan penunjang dalam memasarkan produk barang atau jasa yang menitik beratkan kepada upaya pendekatan, keyakinan dan kepuasan konsumen. Dengan pelayanan perusahaan dapat menciptakan kekhususan dalam menjalani kegiatan usaha dari pesaing yang menjual jasa yang sama.”

Menurut Mursyidah et al, (2021) “Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara.”

Sementara menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan prundang-undangan bagi setiap wara negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik (Indonesia, 2009).

Selanjutnya menurut Kurniawan (Maatoke et al 2020) “Pelayanan adalah pemberikn pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Menurut Zethaml & Farmer Menyatakan dalam Pasolong terdapat tiga karakteristik utama untuk memastikan keprimaan suatu pelayanan yang di antaranya adalah sebagai berikut.

- a. Intangibility, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.
- b. Heterogeneit, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
- c. Inseparability, berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa (Akbar et al., 2023).

Perihal prinsip yang memayungi pelaksanaan pelayanan publik ini, pemerintah negara republik Indonesia juga telah menjelaskan asas-asas pelayanan publik yang dicantumkan pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 yakni sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau (Indonesia, 2009).

### **3. Kualitas Pelayanan**

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang - undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 38 ayat 1 di mana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja terhadap penyelenggara pelayanan publik secara berkala dan berkesinambungan sehingga perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur menilai tingkat kualitas pelayanan.

Menurut Ananda et al., (2023) “Kualitas layanan sebagai upaya untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Fokusnya adalah pada penciptaan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.”

Menurut Pramesti & Magdalena, 2024) Iklim organisasi adalah kualitas lingkungan internal yang dialami oleh anggota-anggotanya, mempengaruhi sikap dan perilaku serta dapat tergambarkan dalam sejumlah nilai karakteristik khusus dari suatu organisasi dan disebut sebagai kepribadian organisasi tersebut yang merupakan pemikiran hasil persepsi dari anggota organisasi. Tidak adanya kejelasan tugas dan fungsi karyawan mempunyai implikasi menurunnya kepuasan kerja sehingga tidak langsung mempengaruhi kinerja organisasi tersebut dalam menangani kewajiban.

Menurut Nurwidiawati & Rahayu 2024) Banyaknya karyawan yang bekerja dan juga beragam latar belakang individu dan perbedaan kepentingan atau kepuasan kerja yang dihadapkan dengan tuntutan profesionalitas demi terus menjaga komitmen untuk selalu memberikan pelayanan terbaik nasabah, maka kepuasan kerja karyawan perlu lebih di perhatikan.

Kualitas Jasa atau pelayanan di bidang pelayanan publik merupakan sebuah permasalahan klasik dengan pendekatan paradigma baru dalam menjalankan pelayanan publik secara profesional dan berdaya saing. Yang berupaya memaksimalkan kemampuan potensi sebuah organisasi usaha melalui perbaikan secara terus menerus. Sebagai salah satu fungsi utama pelayanan maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah Kualitas Pelayanan umum Menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono (2016:59), yaitu :

“Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan (masyarakat). Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima oleh pelanggan lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”

Menurut Lukman (2016:12) pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan adalah

kualitas pelayanan yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut datang dari pengguna jasa layanan. Artinya kualitas layanan adalah kesenjangan/ketidakesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Dengan kata lain kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dalam besarnya ukuran kesenjangan/ketidakesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen dan pelanggan sebagai penerima layanan atas layanan yang mereka terima, dengan layanan yang mereka inginkan. Jika layanan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan tersebut dapat dikatakan berkualitas. Sedangkan apabila layanan yang diterima sama dengan yang diharapkan, maka layanan tersebut memuaskan. Sedangkan jika layanan kurang dari harapan, maka layanan tersebut tidak berkualitas. Kesimpulannya, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh kesenjangan antara kenyataan dan harapan publik atas layanan yang diterima/diperoleh dan baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan penyelenggara secara konsisten.

kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan

pembelian ulang hingga terciptanya loyaltas Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”.

Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Sedangkan Menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Menurut Zeithaml & Bitner (2016), mengatakan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh interaksi antara penyedia layanan (pendamping) dan penerima layanan (masyarakat).

Adapun menurut Arianto (2018 : 83) kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas Kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut

a. Ketepatan waktu Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu

- diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses
- b. Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan realibilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
  - c. Kesopanan dan keramah tamahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.
  - d. Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen..
  - e. Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya..
  - f. Kemudahan mendapatkan Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.
  - g. Variasi model Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam Kualitas Pelayanan serta features dari Kualitas Pelayanan.
  - h. Kualitas Pelayanan Pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas

penanganan permintaan khusus dan sebagainya

- i. Kenyamanan dalam memperoleh Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan jangkuan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parker dan sebagainya.
- j. Atribut Pendukung Kualitas Pelayanan Lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

Menurut Pasuraman, Zeithaml Dan Berry Dalam Sulistiyowati (2018:28-29) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu :

- a. Bukti Langsung (Tangibles), ketersediaan fasilitas, gedung dan ruang layanan.
- b. Kehandalan (Reliability), Kemampuan pendamping memberikan layanan sesuai prosedur dan janji layanan.
- c. Daya tanggap (Responsivess), Kesediaan pendamping untuk membantu korban secara cepat dan tepat.
- d. Assurance (jaminan), Rasa aman dan kepercayaan korban terhadap kemampuan pendamping.
- e. Empati (Empathy), Perhatian dan kepedulian pendamping terhadap kondisi psikologis korban.

#### 4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Aplikasi kualitas

Kualitas Pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun strategi untuk terus tumbuh.

Menurut Kasmir (2017:23) menyatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Sedangkan menurut Moenir (2017-88) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

- a. Faktor Kesadaran  
Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan
- b. Faktor Aturan  
Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.
- c. Faktor Organisasi  
Organisasi yang dimaksud tidak semata – mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang mamadai
- d. Faktor Pendapatan  
Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu
- e. Faktor Keterampilan dan Kemampuan  
Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia
- f. Faktor Sarana Pelayanan  
Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Adapun faktor yang menurut Cesariana (2022) mengatakan bahwa

faktor kualitas pelayanan antara lain sebagai berikut :

- a. Persepsi konsumen atas pelayanan yang langsung mereka terima (*percieved service*)
- a. Dengan layanan yang sebenarnya diharapkan oleh konsumen (*expected servce*) (kompasiana, 2025)

## 5. Pengertian Pendampingan

Menurut Miftahulkhair (2018) Pendampingan adalah salah satu proses dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, melalui kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan sumber daya manusia (SDM) yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Pendamping hanya memberikan bimbingan, saran, dan bantuan konsultif tidak mempunyai kekuasaan lebih, sedangkan masyarakat yang didampingi dengan pendamping harus memiliki tujuan yang sama.

Menurut Gitasaputro (2015) pendampingan adalah membantu masyarakat untuk memecahkan masalah, belajar dan mengorganisasikan dirinya dalam melakukan kegiatan aksinya; menumbuhkan kreativitas baru dan kemampuan refleksi, serta mengubah perilaku masyarakat sehingga masyarakat memahami realitas lingkungan mereka. Sedangkan menurut roslina & Rahayu (2018), pendamping sebagai kader masyarakat yang memberikan bimbingan fisik, mental, sosial, dan keterampilan kepada penerima pelayanan sebagai pemercepat perubahan, sebagai penghubung antara penerima pelayanan dengan sumber pelayanan, dan sebagai fasilitator.

Menurut Sundari (2022) Pendampingan adalah kegiatan dalam pemberdayaan masyarakat dengan menempatkan tenaga pendamping yang

berperan sebagai fasilitator, komunitas, dan dinamisator yang menentukan keberhasilan program pemberdayaan masyarakat. Sedangkan menurut Wiryasaputra pendampingan adalah gambaran hubungan antar manusia yang sama dan sederajat. Dalam pendampingan, orang yang didampingi adalah pemegang kendali utama sebab pendampingan yang dilakukan merupakan pertolongan antara pendamping dengan orang yang didampingi.

#### 6. Pengertian Kualitas Pelayanan Pendampingan

Kualitas Pelayanan pendampingan pada dasarnya merupakan ukuran seberapa baik layanan pendampingan diberikan kepada penerima manfaat, sehingga dapat memenuhi harapan, kebutuhan, dan hak-hak korban sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan menjadi unsur penting karena mencerminkan efektivitas, efisiensi, serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan publik.

Menurut Tjiptono (2015), kualitas pelayanan adalah “ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan” yang mencakup kemampuan memenuhi kebutuhan dan ketepatan dalam penyampaiannya. Dalam konteks pendampingan, kualitas pelayanan dapat dilihat dari seberapa baik pendamping memenuhi kebutuhan korban, seperti dukungan psikososial, hukum, dan perlindungan.

Sementara itu, Menurut Grönroos (2016) membedakan kualitas pelayanan menjadi dua dimensi, yaitu *technical quality* (hasil layanan) dan *functional quality* (cara pelayanan diberikan). Dalam pendampingan, hasil layanan dapat berupa pemenuhan kebutuhan hukum, perlindungan, dan pemulihan psikologis korban, sedangkan cara pelayanan mencakup sikap

empati, kerahasiaan, responsivitas, dan koordinasi rujukan.

Selain itu, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA, 2020) melalui pedoman layanan rujukan bagi korban kekerasan, menegaskan bahwa kualitas pendampingan harus memenuhi prinsip aksesibilitas, kerahasiaan, keselamatan, respons cepat, serta rujukan terintegrasi. Hal ini menjadi standar nasional dalam penyelenggaraan layanan pendampingan korban kekerasan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendampingan adalah ukuran keberhasilan suatu layanan dalam memenuhi kebutuhan korban kekerasan melalui proses pendampingan yang profesional, empatik, responsif, dan sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku. Kualitas tersebut tidak hanya dilihat dari hasil akhir (pemenuhan kebutuhan), tetapi juga dari proses penyampaian layanan yang menghargai martabat dan keselamatan korban.

## **7. Faktor yang memengaruhi pendampingan**

Mencakup faktor individu (usia, kepribadian, tingkat intelegensi, minat, kondisi fisik), faktor sosial-ekonomi (pendidikan, status ekonomi, lingkungan sosial, budaya), dan faktor pendamping itu sendiri (kompetensi, strategi komunikasi, ketersediaan sumber daya, dan peran yang dijalankan). Faktor faktor ini saling memengaruhi dan menentukan keberhasilan proses pendampingan. Faktor-faktor yang memengaruhi pendampingan

- a. Faktor individu (yang didampingi) seperti :
  - 1) Usia, Memengaruhi kepuasan terhadap perawatan dan mobilitas, terutama pada pasien.
  - 2) Psikologis, Meliputi kepribadian, motivasi, minat, sikap, dan kondisi emosional.
  - 3) Intelektual, Tingkat intelegensi yang dapat memengaruhi cara menerima informasi.
  - 4) Fisik, Kondisi kesehatan fisik individu yang didampingi.
- b. Faktor sosial dan ekonomi:
  - 1) Pendidikan, Memengaruhi pemahaman dan partisipasi dalam pendampingan.
  - 2) Sosial-ekonomi, Latar belakang sosial dan ekonomi dapat berdampak pada situasi pendampingan, misalnya ketersediaan dukungan dari lingkungan.
  - 3) Lingkungan, Kondisi lingkungan tempat pendampingan berlangsung, seperti lingkungan rumah atau komunitas, sangat penting.
  - 4) Budaya, Nilai-nilai budaya yang dipegang oleh individu atau kelompok juga menjadi faktor penentu.
- c. Faktor pendamping dan proses pendampingan:
  - 1) Kompetensi, Kemampuan pendamping seperti menjadi penunjuk arah, pemberi fakta, dan mediator sangat menentukan.
  - 2) Komunikasi dan interaksi, Kemampuan berkomunikasi dan

membangun hubungan yang baik adalah kunci sukses, serta kemampuan memecahkan konflik melalui negosiasi.

- 3) Sumber daya, Ketersediaan sumber daya yang memadai (finansial, material, personal) sangat penting untuk mendukung program pendampingan secara efektif.
- 4) Strategi pendampingan: Pendekatan yang digunakan, seperti pemberian motivasi, pelatihan, atau dukungan emosional dan psikososial.
- 5) Peran dan tugas, Kesiapan pendamping untuk menjalankan beragam peran sesuai dengan kebutuhan yang didampingi, seperti menjadi model, pengorganisir, atau pendidik.

## **B. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran Adalah bagian dari suatu alur pemikiran seseorang terhadap apa yang sedang di pahamiya untuk dijadikan acuan dalam memecahkan suatu permasalahan yang diteliti secara logis dan sistematis yang dibuat dengan kedudukan atau tingkatan yang dilandasi dengan teori-teori yang relevan agar sesuai dengan permasalahan dalam penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari kerangka pemikiran yang ada di bawah ini:

**Gambar 21.**  
**Kerangka Pemikiran**

