

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Surat keterangan tidak mampu (SKTM) merupakan salah satu jenis administrasi yang sering disebut oleh masyarakat umum. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa banyak orang yang tidak memiliki pilihan lain dan seringkali membutuhkan bantuan untuk berbagai administrasi, seperti program penguatan kelompok masyarakat dari pemerintah pusat dan kabupaten serta program Raskin, seperti yang terjadi di Desa Sidodadi. Mengingat bahwa penerima bantuan ini adalah individu yang tidak mampu, ada keanehan bahwa banyak orang yang mampu memanfaatkan SKTM ini untuk tujuan tertentu. Selain itu, sifat administrasi yang tidak menyenangkan menyebabkan masyarakat merasa dihindari saat meminta layanan administrasi. Aparatur desa semestinya harus memberikan kejelasan tentang strategi penerbitan dengan cara yang baik ke daerah setempat, dan memperlakukan orang miskin dengan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, administrasi negara dapat didefinisikan sebagai latihan umum atau lanjutan untuk menangani masalah administrasi sesuai dengan pedoman hukum untuk setiap penduduk, dan administrasi yang diberikan oleh organisasi administrasi publik.

Pemberian layanan administrasi dilakukan dikantor desa termasuk penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Kantor Desa Sidodadi dalam kurun waktu satu minggu paling dapat melayani paling sedikit 10 masyarakat yang mengurus SKTM. SKTM ini bertujuan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang dikategorikan sebagai golongan tidak mampu atau fakir miskin untuk mendapatkan bantuan yang ada pada Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor

146/HUK/2013 tentang kriteria masyarakat tidak mampu atau fakir miskin.¹ Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah desa dapat digunakan untuk mengukur kinerja mereka karena sektor keluaran pemerintah desa pada dasarnya adalah jasa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kemampuan dan keadaan dari suatu pekerjaan yang dilakukan oleh manusia untuk memberi manfaat atau kegunaan yang diharapkan oleh organisasi disebut kinerja (Westra, 1999).²

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai bentuk upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³ Hakikat instansi pemerintah ialah melayani rakyat. Yakni tidaklah diadakan untuk melayani dirinya, melainkan untuk melayani rakyat, sehingga dengan kata lain pemerintah adalah pelayan masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu wujud dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping menjadi abdi negara (Bungin, 2007).⁴ Karena itu pemberian pelayanan tidak boleh membedakan siapa yang akan dilayani, semua Masyarakat berhak mendapatkan layanan yang sama dan merata termasuk kepada Masyarakat miskin.

Berdasarkan observasi dan paparan diatas yang penulis lakukan terhadap pelayanan publik khususnya dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu pada Kantor Desa Sidodadi yaitu masih terdapat gejala pelayanan yang kurang baik, antara lain masih ada ketidaktepatan tentang waktu pelayanan. Ini terbukti dengan adanya pegawai yang tidak disiplin dalam melayani masyarakat seperti waktu istirahat pegawai adalah jam 12 siang hingga jam 1 siang, Namun saat sudah melewati jam 1

¹ Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013 tentang kriteria masyarakat tidak mampu atau fakir miskin.

² Westra, Pariata. 1999. Administrasi Perusahaan Negara. Jakarta: Ghalia Indonesia.

³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.

⁴ Bungin. M. Burhan. 2007. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

siang, masih ada pegawai yang istirahat dan tidak berada dikantor saat waktu istirahat telah berakhir. Fasilitas layanan seperti ruang tunggu yang tidak memadai serta ketidakhadiran Kepala Desa dikantor membuat proses kegiatan pelayanan SKTM menjadi terhambat dikarenakan tanda tangan Kepala Desa diperlukan untuk penerbitan SKTM. Sebagai penyedia layanan, Kantor Desa Sidodadi harus menyediakan lingkungan yang bersih dan rapi, ruang tunggu yang tidak terlalu sempit, dan tempat duduk yang memadai, serta fasilitas pendukung lainnya. Berdasarkan fakta yang ada dilapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan oleh aparatur desa dikantor Desa Sidodadi belum berjalan dengan baik dalam proses kegiatan pelayanan SKTM. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti tentang “**KUALITAS PELAYANAN APARATUR DESA DALAM PENERBITAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI DESA SIDODADI KECAMATAN BIRU-BIRU KABUPATEN DELI SERDANG**”.

Alasan mengapa penelitian ini penting untuk dilakukan adalah tema penelitian ini diharapkan dapat membantu menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan SKTM serta menjawab secara keseluruhan tentang kualitas pelayanan aparatur desa dalam penerbitan SKTM.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Aparatur Desa Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Desa Sidodadi Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat pada penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Aparatur Desa Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Sidodadi Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1) Secara Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak sebagai referensi ataupun karya ilmiah yang dapat menunjang perkembangan tentang pelayanan administrasi.

2) Secara Praktis

- a. Bagi Kantor Desa Sidodadi sebagai informasi dan masukan dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM);
- b. Bagi Masyarakat hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi dan membantu dalam mendapatkan pelayanan yang baik khususnya dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu;
- c. Bagi Penulis untuk menambah pengetahuan serta pengalaman sebagai bekal terjun ke masyarakat, dan memahami teori/konsep tentang Kualitas pelayanan.

BAB II

URAIAN TEORITIS

Setelah masalah penelitian dapat dirumuskan, maka langkah selanjutnya yang dilakukan dalam proses penelitian kualitatif yang sifatnya deskriptif adalah mencari teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teoritis untuk pelaksanaan penelitian.⁵ Teori-teori yang mendasari ini adalah :

2.1 Teori Penelitian

2.1.1 Kualitas pelayanan

Kualitas merupakan istilah yang biasa digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap standar atau persyaratannya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas adalah ukuran untuk menilai bahwa barang atau jasa memiliki nilai guna yang diinginkan. Dengan kata lain, barang atau jasa dianggap memiliki kualitas jika berfungsi atau memiliki nilai guna yang diinginkan. Sedangkan menurut Kotler (2005), beranggapan bahwa kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

⁵ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D" (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 207.

Kasmir (2017:47) mendefinisikan Kualitas Pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan Aria dan Atik (2018:16) menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan adalah elemen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan yang prima.

Menurut Leon G Schiffman (2015: 139) menyatakan bahwa *Customers find it more challenging to assess the quality of services than the quality of goods. This is accurate due to a few unique qualities of services, including their simultaneous production and use, intangibility, variability, and perishability.* Yang berarti bahwa lebih sulit bagi pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan daripada kualitas produk. Ini benar karena karakteristik layanan tertentu: mereka tidak nyata, mereka tidak permanen, mereka mudah rusak karena perlu mempertahankan reputasi mereka, dan mereka diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang sama. Sedangkan Kotler dan Keller (2016:143) menyatakan bahwa “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”.

Dari pendapat para ahli diatas tentang kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas dapat dicapai melalui kemampuan suatu organisasi untuk memaksimalkan apa yang menjadi tujuan organisasi tersebut. Kualitas produk yang dihasilkan sebanding dengan hasil yang dihasilkan oleh organisasi tersebut dan Kualitas Pelayanan merupakan titik pusat bagi perusahaan atau instansi karena mempengaruhi kepuasan masyarakat dan kepuasan masyarakat akan muncul apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan dapat dilakukan dengan baik.

2.1.2 Pelayanan publik

Dasar dari pelayanan diberikan kepada masyarakat dalam rangka untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dikenal sebagai pelayanan publik. Lorenzi dan Crosby (Winarsih, 2014:20) mengatakan bahwa pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha dari

manusia dan penggunaan peralatan. Ratminto (2005) mendefinisikan "pelayanan publik" atau "pelayanan umum" merupakan berbagai jenis pelayanan, baik barang publik maupun jasa publik, yang ditanggung dan dilaksanakan oleh seluruh lembaga pemerintah pusat, daerah, dan di bawah Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dari masyarakat dan untuk menaati peraturan yang berlaku.

Menurut Kotler (2002) Pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun⁶. Sedangkan Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan publik dalam upaya pemenuhan kebutuhan orang yang menerima pelayanan dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan..

Didasarkan pada berbagai definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai kumpulan atau kegiatan sekelompok orang atau instansi, organisasi proses pemberian bantuan atau usaha untuk memenuhi kepentingan atau keperluan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

2.1.3 Standar pelayanan publik

Menurut Keputusan MENPAN RB Nomor 63 tahun 2004, Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan dan dipatuhi untuk memberikan keamanan bagi penerima pelayanan.

⁶ Kotler, P. (2002). Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium. (2002). Jakarta: PT.Prehalindo.

Standar pelayanan sekurang-kurangnya mencakup ukuran yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diikuti oleh pemberi dan atau penerima pelayanan yaitu meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang resmi dan sah bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jumlah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan permohonan dari tanggal pengajuan permohonan hingga tanggal penyelesaian pelayanan yang mencakup pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya administrasi atau biaya pelayanan termasuk informasi yang ditetapkan selama proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil dari pelayanan tersebut akan diterima sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Untuk memberikan keamanan dan kenyamanan bagi penerima pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan yang diumumkan dan ditetapkan. Standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dipatuhi oleh pemberi atau penerima pelayanan.

2.1.4 Jenis pelayanan publik

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No 58 Tahun 2002, pelayanan dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis pelayanan yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan.

Jenis-jenis pelayanan itu adalah:

1. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan administratif merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan seperti pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, seperti sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, surat keterangan, pelayanan administrasi kependudukan(KTP, akte kelahiran, dan akte kematian).

2. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan barang merupakan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan pengolahan bahan berwujud fisik termasuk pendistribusian dan penyampaian kepada konsumen langsung dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambahan secara langsung bagi penggunaan layanan. Misalnya jenis pelayanan listrik dan pelayanan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan berupa sarana dan prasarana serta pendukungnya. Pelaksanaannya berdasarkan suatu sistem tertentu yang beroperasi dan pasti. Hasil akhirnya

berupa produk jasa yang memberikan keuntungan bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contohnya seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

Pelanggan atau masyarakat yang dilayani adalah subjek dari ketiga peraturan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan jelas disebutkan dalam peraturan itu sendiri. Dengan kata lain, fokus aparatur pelayanan publik harus berpusat pada masyarakat.

2.1.5 Indikator pelayanan publik

Menurut Zeithaml V.A (2000), Ada indikator ukuran kepuasan konsumen atau masyarakat yang menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan pendapat konsumen untuk mengetahui kualitas pelayanan yang sebenarnya dirasakan oleh pelanggan. Kelima dimensi tersebut yaitu :

1. Bukti langsung (Tangibles), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, aparatur dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (Reliability), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (Responsiveness), yaitu keinginan dari aparatur untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (Assurance), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para aparatur, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
5. Empati (Emphaty), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan dengan masyarakat, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para masyarakat.⁷

⁷ Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Hotel "X" Bandung, UG Jurnal (Zeithaml dalam Satriadi Sendi, 2020)

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki fungsi sebagai sumber referensi dan inspirasi untuk membantu penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dan menjadi tolak ukur penulis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan/ Persamaan
1	Dita Laela Nur Rachma, Noviyanti/ 2023	Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Balai Desawaru Kabupaten Sidoarjo	Kualitatif	Kualitas pelayanan SKTM di Balai Desa Waru telah memenuhi dimensi daya tanggap dan jaminan. Namun, terdapat tiga dimensi yang masih belum berjalan dengan baik, yakni pada dimensi bukti fisik, keandalan dan empati	Perbedaan nya yaitu pada penelitian terdahulu ini terdapat dimensi kualitas pelayanan yang belum berjalan dengan baik, maka dari itu, dimensi tersebut akan dikaji kembali dalam penelitian ini untuk menjawab mengapa dimensi tersebut tidak berjalan dengan baik. Persamaan nya yaitu sama-sama membahas topik yang sama yaitu

					kualitas pelayanan
2	Ayu Ratnasari/ 2020	Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Aparat Desa Badak Desa Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, faktor penghambat nya yaitu belum adanya payung hukum yang mengatur tentang penerbitan SKTM, belum adanya SOP, terbatasnya pegawai Pemerintah Desa Badak Baru, yang melayani masyarakat dalam pembuatan SKTM, keterbatasan sarana dan prasarana Pemerintah Desa Badak Baru untuk melayani masyarakat, dan masyarakat yang tidak mengetahui	Perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu ini berfokus pada penyelenggaraan surat keterangan tidak mampu sedangkan pada penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan penerbitan sktm. Persamaan nya yaitu sama-sama membahas surat keterangan tidak mampu.

				prosedur dan persyaratan dalam pembuatan SKTM	
3	Anggun Putri Novita, Rosyia Wardani, Baiq Ertin Helmida/ 2022	Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu adalah lebih tinggi 70% dari rata-rata nilai ideal (diterima), dengan kata lain Ho yakni Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu lebih rendah 70% (ditolak). Kesimpulan penelitian ini bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan	Perbedaan nya yaitu pada penelitian terdahulu ini membahas kualitas pelayanan publik sedangkan pada penelitian ini hanya berfokus pada kualitas pelayanan sktm. Persamaan nya yaitu membahas topik yang sama yaitu kualitas pelayanan.

				dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu telah memenuhi sebagian besar harapan masyarakat Dompu	
--	--	--	--	---	--

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan yang dilakukan oleh setiap pegawai yang diteliti sudah berjalan dengan baik namun masih ada beberapa faktor yang menghambat kualitas pelayanan yaitu belum adanya standar operasional prosedur (SOP), fasilitas yang kurang memadai serta ketidakpastian waktu dalam melaksanakan pelayanan. Hal tersebut menjadi perhatian peneliti dalam melakukan penelitian untuk menjawab mengapa hal tersebut menjadi penghambat dalam melakukan pelayanan.

2.3 Kerangka Berpikir

Menurut Uma Sekaran dalam bukunya "Bisnis Penelitian" (1992), kerangka berfikir adalah model konseptual yang menjelaskan bagaimana teori berinteraksi dengan berbagai komponen yang telah ditentukan sebagai masalah penting.⁸ Pemerintah desa menyelenggarakan layanan bagi masyarakat desa. Dalam mengelola layanan ini, mereka harus berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah desa yang dimaksud disini adalah Desa Sidodadi sebagai tempat pemberian pelayanan serta fasilitas yang memadai serta dibutuhkan oleh masyarakat khususnya masyarakat Desa Sidodadi. Kualitas pelayanan yang terjadi di Desa Sidodadi haruslah berkualitas dan berguna bagi masyarakat desa tersebut.

⁸ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D" (Bandung: Alfabeta, 2013)

Untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menentukan kualitasnya. Oleh karena itu, teori Zeithaml digunakan dalam penelitian ini untuk menilai kualitas pelayanan publik. Untuk memahami suatu masalah, kita harus berinteraksi langsung dengan masyarakat atau karyawannya untuk menjawab permasalahannya. Oleh karena itu, teori Zeithaml (2000) dianggap tepat untuk membangun realitas sosial yang terjadi di Kantor Desa Sidodadi Kecamatan Biru- Biru Kabupaten Deli Serdang dan memahami tentang penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu. Dalam teori ini dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat sudah sesuai dengan target atau belum, dengan demikian terlebih dahulu peneliti dapat mengamati secara detail baik dengan observasi dan wawancara.

Terdapat 5 dimensi tolak ukur kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml (2000) yaitu sebagai berikut :

1. Dimensi Tangible (Bukti Fisik), Indikator untuk mengukur dimensi tangible, yaitu seperti penampilan aparatur dalam pelaksanaan pelayanan, kenyamanan tempat pelaksanaan pelayanan, kemudahan proses dalam melakukan pelayanan dan penggunaan alat bantu pelayanan.
2. Dimensi Reliability (Kehandalan), Indikator untuk mengukur dimensi reliability, yaitu kemampuan kecermatan aparatur dalam memberikan pelayanan dengan baik, standar pelayanan yang jelas dan kemampuan aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
3. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan), indikator untuk mengukur dimensi responsiveness, yaitu seperti aparatur menanggapi dengan baik setiap pengguna layanan, aparatur melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat dan kemampuan aparatur untuk tanggap dalam memberikan pelayanan dari masyarakat.

4. Dimensi Assurance (Jaminan), yang dimaksud assurance atau jaminan adalah jaminan tentang ketepatan waktu dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan dan jaminan tentang legalitas dalam pelayanan.
5. Dimensi Emphaty (Empati), yaitu aparatur mengutamakan kepentingan pengguna layanan, aparatur melayani dengan ramah, aparatur melayani dengan sopan santun, aparatur melayani dengan tidak diskriminatif dan aparatur melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Gambar 2. 1 Skema/Bagan Kerangka Berpikir

