

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT
TRUMON TENGAH KABUPATEN ACEH SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**GEA MUSLIANDA PUTRI
NIM. 170802116**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2024 M /1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Gea Muslianda Putri
Nim : 170802116
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Aceh Selatan, 19 Februari 1999
Alamat : Rukoh, lrg ayah bunda

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang telah berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 28 Juli 2024
Peneliti



Gea Muslianda Putri
GEA MUSLIANDA PUTRI
Nim:170802116

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT
TRUMON TENGAH KABUPATEN ACEH SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

GEA MUSLIANDA PUTRI

170802116

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

جامعة الرانيري
Disetujui untuk Dimunafqasyahkan oleh:
A R - R A N I R Y

Pembimbing I



Dr. Fauzi Ismail, M.Si.
NIP. 196805111994021001

Pembimbing II



Delfi Suganda, S.HL.
NIP. 198611122015031005

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT
TRUMON TENGAH KABUPATEN ACEH SELATAN**

SKRIPSI

GEA MUSLIANDA PUTRI

NIM. 170802116


Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda
Aceh Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu
Administrasi Negara

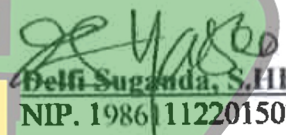
Pada Hari/Tanggal : Rabu, 14 Agustus 2024

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Kettra,

Sekretaris,


Dr. Fauzi Ismail, M.Si.
NIP. 196805111994021001



Delfi Suganda, S.HI.,
NIP. 198611122015031005

A R - R A N I R Y

Penguji I,

Penguji II,


Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Si
NIP. 197403271999031005


Putri Marzanhar, M.P.A
NIP. 199811122015031005



Mengetahui
Dekan,


Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada pada Kantor Camat Trumon Tengah Kabupaten Aceh Selatan dan apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Trumon Tengah Kabupaten Aceh Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Trumon Tengah Kabupaten Aceh Selatan. Metode Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian dengan observasi, wawancara dan telaah dokumen dengan informan berjumlah tiga belas orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Trumon Tengah Kabupaten Aceh Selatan belum diterapkan dimensi Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty beserta indikatornya. Ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Trumon Tengah Kabupaten Aceh Selatan adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan penulis menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Trumon Tengah Kabupaten Aceh Selatan masih belum beroperasi dengan baik.

A R - R A N I R Y

Kata kunci: *kualitas pelayanan publik, pelayanan publik, kantor camat*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Trumon Tengah Kabupaten Aceh Selatan”. Selanjutnya shalawat beserta salam pada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan para alim ulama. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu beban studi atau sebagai salah satu syarat kelulusan pendidikan pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Oleh sebab itu, semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat kepada semua pihak khususnya pihak terkait yang membutuhkan data hasil penelitian ini.

Disamping itu, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terlaksana tanpa adanya bantuan, dukungan, dorongan, dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ini menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya terutama kepada:

- 1) Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- 2) Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
- 3) Muazzinah, B. Sc., MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
- 4) Cut Zamharira, S.IP.,M.AP selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing, mendidik, memberikan saran dan motivasi serta mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 5) Terimakasih kepada pembimbing I Dr. Fauzi Ismail, Msi dan pembimbing Delfi Suganda, S.HI., yang selama ini telah memberikan ilmu, waktu, tenaga serta solusi pada setiap permasalahan atau kesulitan dalam

penulisan skripsi ini. Semoga segala yang diberikan menjadi amal jariyah kelak di akhirat.

- 6) Terimakasih kepada seluruh dosen Fisip lain yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas ilmu yang diberikan selama ini.
- 7) Kepada orang tua, yaitu ibuku tercinta Hasmiati dan ayahku tersayang Muslim Munthe, Serta keluarga yang telah mendoakan dan memberikan dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
- 8) Terimakasih kepada seluruh staf akademik yang telah membantu penulis dalam pembuatan surat dan segala keperluan agar Skripsi dapat diselesaikan.
- 9) Camat Trumon Tengah, Staf kantor camat, dan Masyarakat Kecamatan Trumon Tengah yang telah membantu peneliti dalam memberikan informasi dan data pada pelaksanaan penelitian.
- 10) Kepada kakak kandung Iin Irsania, Adek Kandung Andrian Mustafa, Sultan Dimas, Ashraf Zahirul Ubait. Yang menjadi penyemangat dan memberikan dukungan tiada henti kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 11) Teman seperjuangan Reyza Larasati yang senantiasa membantu dan menemani penulis untuk meraih gelar S.AP, dan seluruh sahabat saya yang sama-sama berjuang dalam mendapatkan gelar sarjana.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis khususnya serta bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Banda Aceh, 28 Juli 2024

Peneliti

GEA MUSLIANDA PUTRI

Nim:170802116

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
PENGESAHAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN SIDANG	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Penjelasan Istilah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kajian Teori	9
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2. Jenis Pelayanan Publik.....	14
3. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	16
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	17

5. Azas-azaz, Tujuan Dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.....	19
6. Kualitas Pelayanan Publik.....	23
7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	25
8. Sumber Daya Manusia (Aparatur).....	31
9. Organisasi Pemerintahan.....	35
2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1 Desain Penelitian.....	41
3.2 Lokasi Penelitian.....	41
3.3 Fokus Penelitian.....	42
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	42
3.5 Informan Penelitian.....	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Penelitian.....	45
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	45
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	51
1. <i>Tangible</i> (Bukti langsung).....	51
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	56
3. <i>Responsiviness</i> (respon/tanggapan).....	63
4. <i>Assurance</i> (jaminan).....	64
5. <i>Emphaty</i> (Empati).....	66
6. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan publik.....	68
7. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.....	69

4.3. Pembahasan.....	70
1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Trumon Tengah Kabupaten Aceh Selatan	70
4.4. Partisipasi Kantor Camat Terhadap Bencana Alam.....	79
1. Pelayanan Publik Yang Diberikan Kantor Camat Trumon Tengah Pada Saat Terjadi Bencana Alam.....	81
BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	85



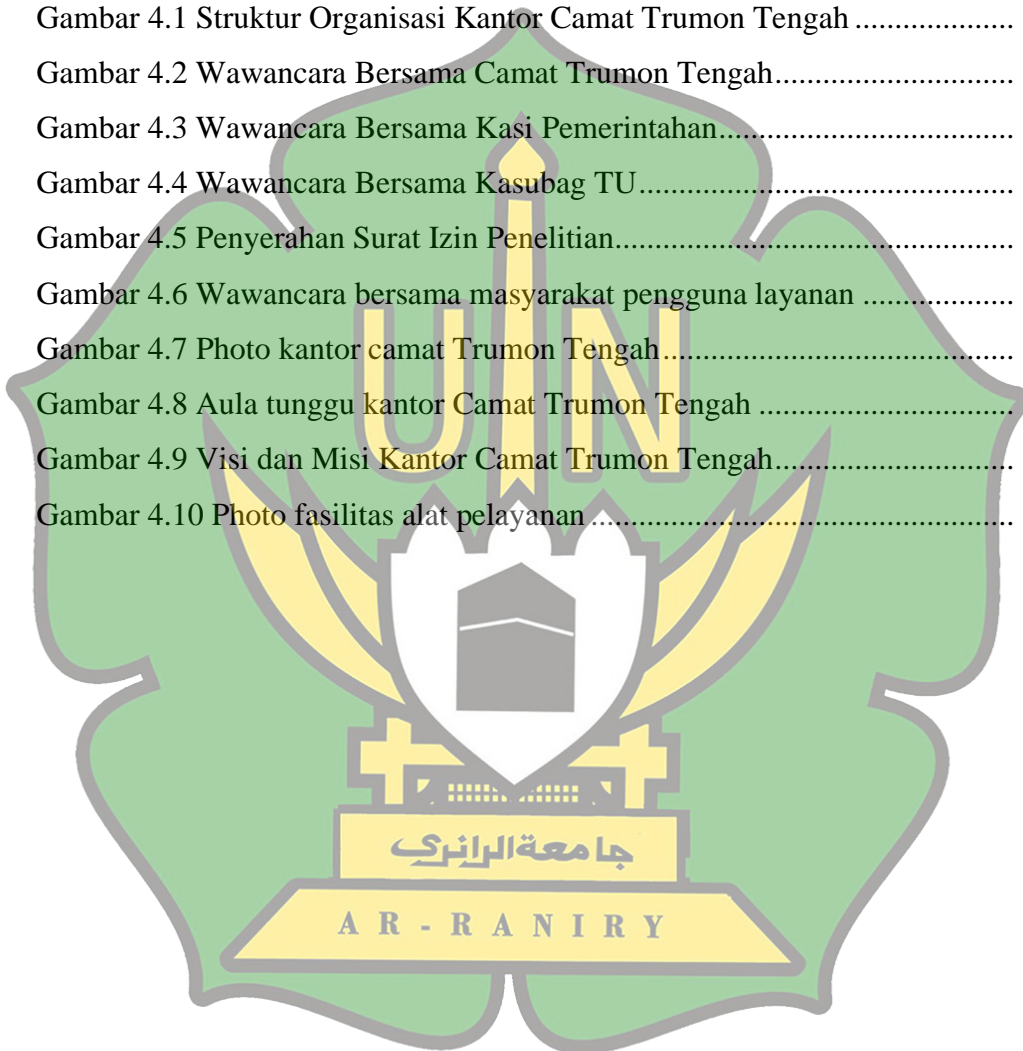
DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 Informan Penelitian.....	42
------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Trumon Tengah	47
Gambar 4.2 Wawancara Bersama Camat Trumon Tengah.....	48
Gambar 4.3 Wawancara Bersama Kasi Pemerintahan.....	48
Gambar 4.4 Wawancara Bersama Kasubag TU.....	48
Gambar 4.5 Penyerahan Surat Izin Penelitian.....	49
Gambar 4.6 Wawancara bersama masyarakat pengguna layanan	49
Gambar 4.7 Photo kantor camat Trumon Tengah.....	49
Gambar 4.8 Aula tunggu kantor Camat Trumon Tengah	50
Gambar 4.9 Visi dan Misi Kantor Camat Trumon Tengah.....	50
Gambar 4.10 Photo fasilitas alat pelayanan	50



DAFTAR LAMPIRAN

Photo 5.1 Surat Izin Penelitian Ilmiah	89
Photo 5.1 Surat Keterangan Penelitian.....	91



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan yaitu untuk menjaga suatu sistem ketertiban untuk masyarakat agar menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintahan modern pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat atau biasa disebut pelayanan publik (*publik service*). Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik¹ Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti pengurusan perizinan (E-KTP, Akta Tanah, Pindah Domisili, Rekomendasi Nikah, Legalisir KK, serta Kartu Tanda Penduduk).

Kualitas pelayanan merupakan suatu fakta yang unik, sebab aspek dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Azwar untuk mengatasi masalah diatas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan.² Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap masyarakat. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas

¹ Ahmad, Badu..*Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. 2018Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung.

²Anonim, *Perilaku Pelayanan Prima*, Diklat Pelayanan Prima . Jakarta: LAN RI

pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap masyarakat.³

Sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.⁴ Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Secara kualitatif hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan dari banyaknya keluhan masyarakat sebagai tanda ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan yang mereka dapatkan sehari-hari. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri.⁵

Salah satu organisasi birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kantor Camat. Kantor Camat merupakan kantor pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan dan harus pula diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna. Sebagai sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat yang penuh dinamika, kantor Camat mengalami banyak masalah sebagai organisasi administratif. Masalah yang dihadapi juga lebih banyak bersifat

³ Azwar, Azrul.. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. 1996, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

⁴Yayat Rukayat, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi, No.2, Tahun 2017.Hlm 2.

⁵Yayat Rukayat, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi, No.2, Tahun 2017.Hlm 3.

manajerial dibandingkan dengan masalah yang bersifat politik. Kompleksitas masalah yang dihadapi berkaitan erat dengan banyaknya jumlah penduduk yang dilayani dan banyaknya desa/kelurahan bawahan.⁶

Sistem pelayanan publik termuat dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, undang-undang tersebut menjelaskan bahwa 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁷

Undang-Undang tersebut dapat disimpulkan bahwa seharusnya para penyelenggara pelayanan publik wajib menjalankan tugas-tugasnya dengan baik dan efektif, mengingat mereka adalah para aktor pelayan kebutuhan masyarakat. Akan tetapi dari hasil observasi yang peneliti temukan, hal tersebut sangat bertolak belakang dengan penjelasan pada paragraf sebelumnya, dalam melakukan pelayanan terutama disektor yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Penulis menemukan masalah terkait kualitas pelayanan publik yaitu mengenai kinerja pegawai yang belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, sehingga membuat masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Contohnya, seperti surat-menyerurat yang tidak siap dalam satu hari, maka ini akan menghambat aktifitas masyarakat untuk melakukan proses administrasi lainnya. Pelayanan publik yang

⁶Ita Ulumiayah, Abdul Juli Andi Gani, Lely Indah Mindarti, *Peran Pemerintah Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat*. Jurnal Administrasi Publik, vol.1, no.5, Thn 2005. Hlm 2.

⁷Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.

diberikan Kantor Camat Trumon Tengah agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Observasi awal yang dilakukan terlihat masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan harus menunggu lama dan memakan banyak waktu jika ingin mendapatkan pelayanan dikarenakan staf Kantor Camat tidak selalu berada di Kantor, lalu kurangnya para staf yang melayani masyarakat juga menjadi faktor penghambat pelayanan yang cukup penting, selain itu fasilitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Trumon Tengah juga masih kurang memadai dan sering dijadikan alasan untuk memperhambat proses pelayanan. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa masih banyaknya permasalahan sistem pelayanan publik yang terdapat di Kantor Camat Trumon Tengah, maka dari permasalahan diatas peneliti tertarik membuat suatu karya ilmiah yang mengangkat judul ‘**Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Trumon Tengah Kabupaten Aceh Selatan**’

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat disimpulkan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang relatif rendah.

2. Jangka waktu pelayanan publik yang relatif lama.
3. Kurang ramahnya pegawai dalam melayani masyarakat.
4. Sumber Daya Manusia yang masih kurang.
5. Sarana dan Prasarana pelayanan yang masih kurang

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada pada Kantor Camat Trumon Tengah Kabupaten Aceh Selatan?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Trumon Tengah Kabupaten Aceh Selatan?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas sistem pelayanan publik di Kantor Camat Trumon Tengah Kabupaten Aceh Selatan.
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Camat Trumon Tengah Kabupaten Aceh Selatan.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori tentang kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat dan untuk mengungkapkan factor-faktor yang menyebabkan kepuasan masyarakat serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi staf Kantor Camat Trumon Tengah agar dapat terus memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

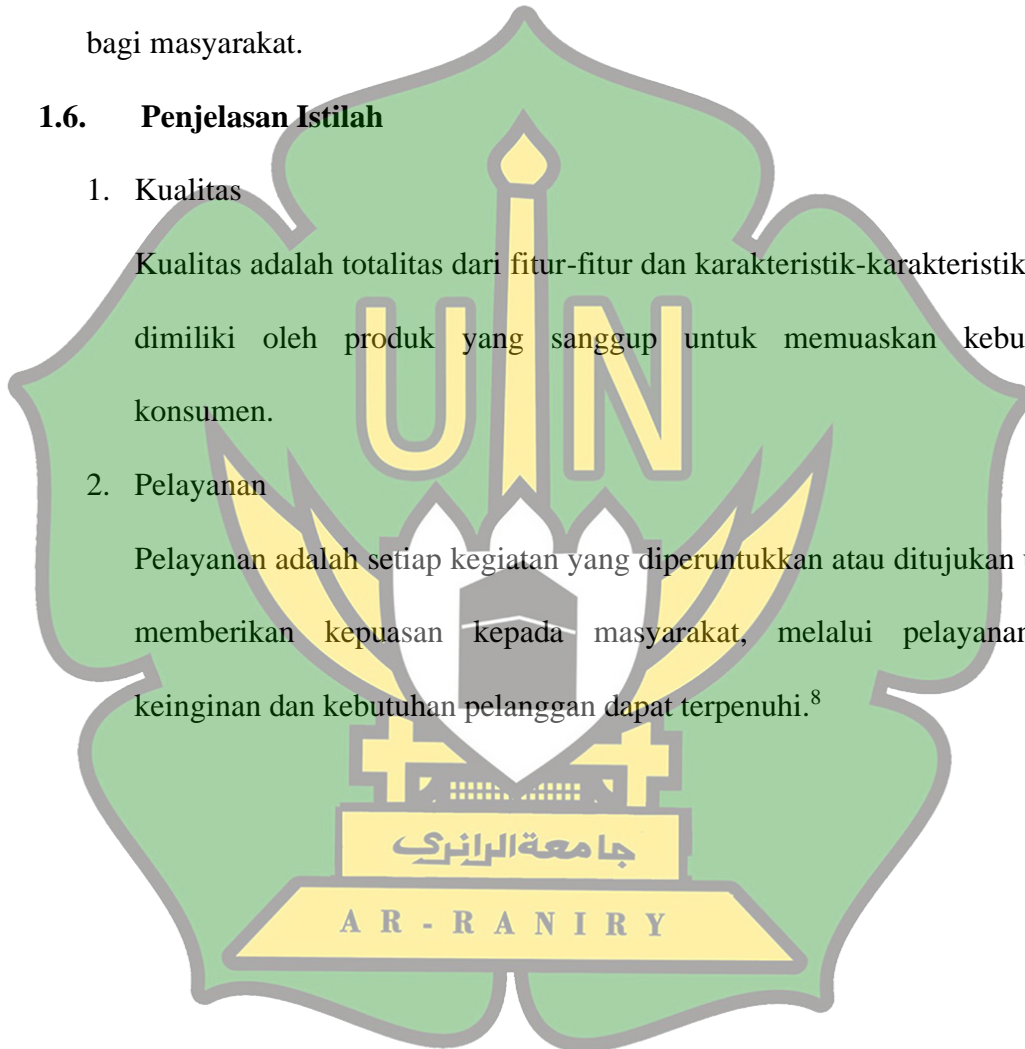
1.6. Penjelasan Istilah

1. Kualitas

Kualitas adalah totalitas dari fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh produk yang sanggup untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.⁸



⁸Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.22