

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Organisasi merupakan salah satu cara manusia untuk dapat berhubungan dengan manusia lainnya untuk saling mengenal, berkumpul, saling bekerja sama, dan saling berkoordinasi didalam mewujudkan suatu tujuan tertentu. organisasi pada dasarnya digunakan sebagai wadah atau tempat dari berbagai kegiatan orang-orang yang bekerjasama dalam usaha mencapai suatu tujuan bersama sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Seiring dengan meningkatnya intensitas persaingan suatu organisasi menuntut organisasi yang dijalankan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta berusaha memenuhi harapan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, proses, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan masyarakat.

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Menurut Goest dan Davis yang dikutip

Tjiptono (2004: 51), mengemukakan bahwa kualitas diartikan "Sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. "

Dari beberapa definisi kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi guna memenuhi harapan masyarakat.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan kerja pegawai. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi atau suatu badan pemerintah. Dalam jangka panjang suatu organisasi atau badan pemerintah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dimana organisasi memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan.

Dalam hal ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi kualitas pelayanan yang diterimanya. Oleh karena itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Menurut Davis (1996: 105), kepuasan kerja adalah "Seperangkat perasaan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan karyawan". Kepuasan kerja dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dimana terdapat 5 (lima) dimensi. Menurut Parasuraman (1990) yang dikutip dalam buku Fandi Tjiptono menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terdapat kualitas pelayanan yang meliputi persepsi yang berhubungan dengan Sarana Fisik (*Tangibles*), Keandalan (Reliability), Daya

Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) yang dapat diukur dengan instrumen *SERVQUAL*.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah atau BAPPEDA Kota Bandung merupakan lembaga atau badan yang bergerak di bidang perencanaan, dari tahun ke tahun terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibidang pembangunannya sebagai sarana dan prasarana masyarakat.

Kota Bandung merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Barat dimana didalamnya terdapat beberapa instansi atau lembaga pemerintah untuk menunjang keberhasilan kota tersebut. Dimana didalamnya terdapat Kantor Dinas, Badan, Kementrian, Lembaga, Perusahaan Daerah, dan lain-lain.

Salah satunya terdapat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung yang bergerak sebagai lembaga perencana pembangunan yang berkualitas, aspiratif, dan aplikatif di Kota Bandung. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung didirikan pada tahun 1972 yang ditetapkan dengan SK Gubernur Provinsi Jawa Barat No. 43 Tahun 1972. Dalam lingkup Kota Bandung sendiri, pembentuka BAPPEDA kotamadya Daerah Tingkat II Bandung didasarkan pada Perda No. 21 Tahun 1981 dan Perda No. 24 Tahun 1981, sebagaimana telah mengalami penyesuaian dengan perubahan paradigma pembangunan. Seiring dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, maka pemerintah Kota Bandung menata kembali struktur organisasi perangkat daerahnya, termasuk merubah nama BAPPEDA Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung menjadi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung.

Perubahan ini ditetapkan dengan Perda Kota Bandung No. 06 Tahun 2001 tentang pembentukan dan susunan organisasi lembaga teknis daerah tingkat Kota Bandung. Pelayanan yang dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung seharusnya dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat seperti dalam kecepatan, ketepatan, dan pemberian informasi yang lengkap dan akurat mengenai rencana-rencana yang akan dilakukan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung.

Berdasarkan hasil peninjauan yang peneliti lakukan pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung. Peneliti menemukan permasalahan tentang masih rendahnya tingkat kepuasan kerja pegawai. Hal ini terlihat dari indikator sebagai berikut:

1. Pekerjaan yang menantang, karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan mereka. Karakteristik tersebut membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang menciptakan kebosanan, seperti yang terjadi di kantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung terdapat beberapa jumlah pegawai yang mengalami kejenuhan sehingga akibatnya kualitas dan kuantitas kerja menjadi menurun. Hal ini dapat ditunjukkan dari disiplin kerja yang menurun, kurangnya semangat untuk melakukan pekerjaan, kemangkiran, dan sebagainya. Hal ini berdampak pada tidak terpenuhinya target waktu yang telah ditentukan.

2. Kondisi kerja yang mendukung, karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang baik. Tetapi hal ini masih belum terwujud karena masih kurangnya fasilitas yang dapat dikatakan memadai dan modern dan ruang kerja pegawai pun masih bisa dibilang sempit.

Berdasarkan masalah diatas mengenai kepuasan kerja pegawai yang masih rendah di kantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kota Bandung, peneliti menduga disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan yang ada. Hal ini terlihat dari:

1. Daya tanggap, diperlukan untuk menghasilkan solusi dari setiap keluhan-keluhan yang ada. Dan hal tersebut masih belum terealisasi dilihat dari kurang seriusnya atasan atau pimpinan untuk menyelesaikan setiap keluhan-keluhan pegawai kantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung, contohnya: masih simpang siur terhadap tugas atau pekerjaan yang diberikan dan keluhan mengenai fasilitas yang didapatkan.
2. Bukti Langsung, berupa sarana dan prasarana yang kurang memadai, salah satunya adalah komputer. Karena komputer yang dimiliki di kantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung sudah mesti perbaharui dan kuno. Kondisi ini menyulitkan pegawai dalam mengerjakan dan menyelesaikan setiap tugas-tugasnya dan dikhawatirkan tiba-tiba komputernya rusak atau mati otomatis pekerjaan menjadi tertunda dan terhenti.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan kedalam laporan penelitian yang berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung. "

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Adakah hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja Pegawai kantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung ?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja Pegawai kantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung ?
3. Usaha apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja Pegawai kantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung ?

1.3 Maksud, Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

- a. Mendapatkan gambaran nyata tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja pegawai kantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung.
- b. Mencari informasi dan data yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi pada kantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung.
- c. Mengembangkan data dan informasi tentang usaha-usaha menanggulangi hambatan yang terjadi pada kantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

- a. Ingin mengetahui bagaimana Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja Pegawai kantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung.
- b. Ingin mengetahui faktor apa saja yang menghambat Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja Pegawai kantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung.
- c. Ingin mengetahui bagaimana upaya yang harus dilakukan dalam Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja Pegawai kantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung.

1.3.3 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara pada umumnya, khususnya mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja.

b. Kegunaan Secara Praktis

1. Bagi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah yang menyangkut Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja Pegawai kantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung.
2. Bagi Peneliti, yakni menemukan pemahaman keilmuan khususnya mengenai Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja Pegawai kantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung.
3. Bagi Pihak Umum, yaitu hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak umum yang menaruh perhatian dan minat untuk mengkaji lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dengan kepuasan.

1.4 Kerangka Pemikiran

Berkaitan dengan topik permasalahan mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja Pegawai kantor sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung serta untuk mempermudah pemecahan masalah laporan dalam suatu penelitian memerlukan kerangka pemikiran yaitu berupa teori yang bertitik tolak pada pendapat para ahli.

Selanjutnya peneliti akan menguraikan kerangka pemikiran mengenai beberapa definisi kualitas pelayanan salah satunya menurut Supranto (2002: 226) diartikan sebagai ‘Sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.’ Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005: 145) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan ‘Hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan.’ Selain itu menurut Kotler (2002: 83) yang mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan:

‘Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.’

Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Untuk itulah diperlukan suatu pemahaman tentang konsepsi pelayanan. Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 1996: 59), yang menyatakan:

‘Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau

penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. ”

Adapun ukuran dari kualitas pelayanan yang didasarkan pada dimensi pokok kualitas pelayanan, menurut Tjiptono (2004: 59), sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*tangibles*), yaitu berupa fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa yang dimiliki oleh kantor.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu mencakup dua hal pokok yaitu, konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti pegawai memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama.
3. Daya Tanggap (*resvonsiveness*), yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai kantor untuk memberikan jasa yang dibutuhkan masyarakat.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan antara bawahan dengan atasan, antara bawahan dengan bawahan, antara bawahan dengan masyarakat.

Setiap karyawan secara individual mempunyai kepuasan kerja yang berbeda, sekalipun berada dalam tipe pekerjaan yang sama, hal ini tergantung tingkat kebutuhannya dan sistem yang berlaku pada dirinya.

Selain menguraikan beberapa definisi mengenai kualitas pelayanan peneliti juga akan membahas beberapa definisi atau pengertian mengenai kepuasan kerja. Beberapa referensi berikut ini dapat memberikan kejelasan makna kepuasan kerja.

Handoko (2001: 35) menyatakan bahwa:

“Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. ”

Sedangkan kepuasan kerja menurut Effendi (2009: 290), berpendapat bahwa:

‘Kepuasan kerja adalah merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja seperti malas, rajin, produktif, dan lain-lain, atau mempunyai hubungan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi. ’

Kemudian peneliti akan menguraikan pengertian kepuasan kerja menurut George dan Jones (2007) yang dikutip Priansa dalam buku perencanaan dan pembangunan sumber daya manusia (2014: 291), yang mengatakan bahwa “Kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan, keyakinan, dan pikiran tentang bagaimana respon seseorang terhadap pekerjaannya. ”

Sedangkan menurut Robbins (Hasibuan, 2007: 181) menyatakan bahwa faktor-faktor yang lebih penting mendorong kepuasan kerja adalah:

1. Kerja yang menantang, artinya karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakannya. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi yang terlalu banyak menantang menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.
2. Ganjaran yang pantas, artinya para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak kembar arti, dan strategis dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.
3. Kondisi kerja yang mendukung, artinya karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang baik. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan.

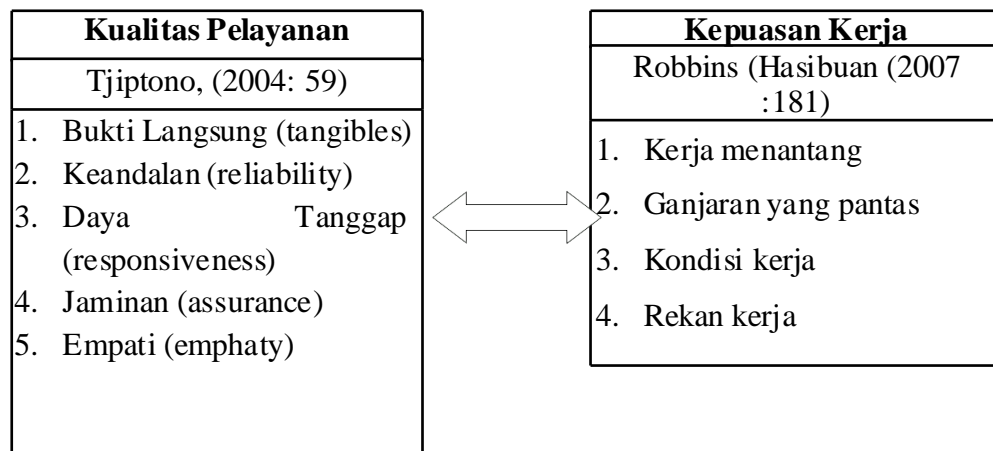
4. Rekan kerja yang mendukung, artinya orang-orang mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi kerja yang terwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung, menghantar ke kepuasan kerja yang meningkat.

Menurut definisi-definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya kebutuhan secara memadai.

Teori yang menghubungkan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja diuraikan oleh Rusydi dan Fathoni (2010) bahwa:

“Kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh besar terhadap kepuasan. Variabel daya tanggap (responsiveness) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan. ”

Untuk memperjelas acuan ini, maka dapat dibuat model paradigma pemikiran mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja Pegawai kantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung. Maka berdasarkan teori dan pendapat yang telah diuraikan diatas maka dapat digambarkan paradigma pemikiran sebagai berikut:



GAMBAR 1.1
Paradigma Pemikiran Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja

1.5 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan. Berdasarkan kerangka pemikiran, sebagaimana dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesisnya sebagai berikut :

1. Hipotesis Penelitian

- a. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja pegawai sub bagian umum dan kepegawaian badan perencanaan pembangunan daerah kota bandung.

- b. Ada Faktor penghambat kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja pegawai sub bagian umum dan kepegawaian badan perencanaan pembangunan daerah kota bandung.
- c. Usaha pimpinan untuk mengatasi hambatan-hambatan kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja pegawai sub bagian umum dan kepegawaian badan perencanaan pembangunan daerah kota bandung.

2. Hipotesis Statistik

Adapun hipotesa statistiknya adalah sebagai berikut :

1. $H_0 \longrightarrow s = 0$, artinya tidak adanya perbedaan hubungan antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Kerja (Y).
2. $H_1 \longrightarrow s \neq 0$, artinya ada perbedaan hubungan antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Kerja (Y).
3. Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitian :



GAMBAR 1.2

Paradigma Penelitian Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja

Keterangan gambar :

X = Variabel kualitas pelayanan

Y = Variabel kepuasan kerja

3. Operasional Variabel

Berdasarkan hipotesis diatas, maka dapat disimpulkan bahwa definisi operasional harus bisa diukur dan dipahami orang lain, peneliti mengajukan definisi operasional sebagai berikut:

- a. Hubungan menunjukkan seberapa jauh keterkaitan atau hubungan antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Kerja (Y) pada Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung.
- b. Kualitas Pelayanan adalah dimana segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan guna memenuhi harapan pada manusia atau masyarakat di kantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung. Adapun indikatornya yaitu: Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*resvonsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*).
- c. Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang atau pegawai setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya di Badan perencanaan pembangunan daerah kota bandung khususnya di Sub Bagian Umum dan kepegawaian. Adapun indikatornya yaitu: Kerja Menantang, Ganjaran yang Pantas, Kondisi Kerja, Rekan Kerja.

Berikut ini peneliti akan mengemukakan operasionalisasi variabel pengawasan dan variabel kinerja pegawai untuk memudahkan dalam pembuatan angket dan pedoman wawancara yang tersaji pada tabel 3.1 dan 3.2 sebagai berikut:

TABEL 1.1**OPERASIONAL VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**

| VARIABEL | DIMENSI | INDIKATOR | ITEM |
|-----------------|----------------|------------------|-------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |

| | | | |
|--|---|--------------------------|----|
| Kualitas pelayanan (X) Fandy Tjiptono (1996: 70) | 1. Bukti Langsung (Tangibles) | a. Ruangan yang nyaman | 1 |
| | | b. Tersedianya Fasilitas | 2 |
| | | c. Berpenampilan Rapih | 3 |
| | 2. Keandalan (Reliability) | a. Tepat Waktu | 4 |
| | | b. Kecepatan Kerja | 5 |
| | | c. Akurasi Pelayanan | 6 |
| | 3. Daya Tanggap (Responsiveness) | a. Menanggapi Keluhan | 7 |
| | | b. Penyelesaian Masalah | 8 |
| | 4. Jaminan (Assurance) | a. Ketepatan Waktu | 9 |
| | | b. Bersikap Sopan | 10 |
| 5. Empati (Emphaty) | a. Perhatian Akan Keluhan Pegawai | 11 | |
| | b. Memberikan Perhatian Tanpa Melihat Status Sosial | 12 | |

Sumber:Fandy Tjiptono (1996: 70)

TABEL 1.2

OPERASIONAL VARIABEL KEPUASAN KERJA

| VARIABEL | DIMENSI | INDIKATOR | ITEM |
|-----------------|----------------|------------------|-------------|
|-----------------|----------------|------------------|-------------|

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---------------------------------------|--|----------------|
| Kepuasan Kerja (Y) Robbins (Hasibuan 2007: 181) | 1. Pekerjaan Yang Menantang | a. Kepercayaan Pimpinan b. Pengambilan Keputusan c. Kemampuan menyelesaikan Tugas | 13 14 15 |
| | 2. Ganjaran Yang Pantas | a. Promosi Jabatan b. Pemberian Penghargaan c. Pemberian tunjangan | 16 17 18 |
| | 3. Kondisi Kerja Yang Mendukung | a. Keamanan Tempat Kerja b. Ruang Kerja Yang Memadai | 19 20 |
| | 4. Rekan Kerja | a. Hubungan Yang Harmonis b. Adanya Kerjasama c. Saling Bantu Menyelesaikan Masalah | 21 22 23 |

Sumber: Robbins (Hasibuan 2007: 181)

1.6 Lokasi dan Lamanya Penelitian

1.6.1 Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan oleh peneliti dikantor Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung yang terletak di Jalan Tamansari No. 76 Bandung.

1.6.2 Lamanya Penelitian

Adapun mengenai waktu penelitian memakan waktu penjangagan yang dilaksanakan pada tanggal 10 Desember 2015 s/d 20 Desember 2015 serta pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada tanggal 8 Januari 2016 s/d 8 Februari 2016.