

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Administrasi dan Administrasi Publik**

##### **2.1.1 Pengertian Administrasi**

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik menetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Menurut The Liang Gie (1999: 14) administrasi adalah “Sege nap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. ”

Masih dari sumber yang sama, definisi administrasi menurut Luther Gullick yaitu *“Administration has to do with getting things done, with the accomplishment of defined objectives.”* Jadi menurut Gullick, administrasi berkenaan dengan penyelesaian haal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang hendak ditetapkan.

Sementara itu, menurut Nawawi (1999: 1), administrasi adalah

“Kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan. ”

Menurut Siagian (2002: 2) administrasi adalah: "Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. "

Selain itu ada juga beberapa ciri-ciri administrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kelompok manusia yang terdiri atas 2 (dua) orang atau lebih.
2. Adanya kerjasama.
3. Adanya proses usaha.
4. Adanya bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan dan,
5. Adanya tujuan.

### **2.1.2 Pengertian Administrasi Publik**

Menurut Pfiffner dan Presthus yang dikutip Syafei (2003: 31) memberikan penjelasan mengenai administrasi negara sebagai berikut:

- a. Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
- b. Administrasi Negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
- c. Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Sedangkan menurut Chander dan Plano dalam Keban (2004: 3) mengemukakan bahwa:

"Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam publik. "

Sementara itu, Henry dalam Harbani Pasolong (2008: 8), mengemukakan bahwa:

“Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. ”

Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Sedangkan Waldo dalam Pasolong (2008: 8) mendefinisikan “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. ”Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa pengertian tentang administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

### **2.1.3 Fungsi Administrasi**

Newman, menyebut “*The Work of Administration* ” yang dapat dibagi dalam 5 proses, yaitu:

- a. Perencanaan (Planning)
- b. Pengorganisasian (Organizing)
- c. Pengumpulan Sumber (Assembling Resources)
- d. Pengendalian Kerja (Supervising)
- e. Pengawasan (Controlling)

## 2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

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 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. ”

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas oleh Tjiptono maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pegawai sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari pegawai maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima layanan.

Lebih jelas lagi Gasperz (yang dikutip Lukman, 2007: 7), mengungkapkan sejumlah pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada pengertian pokok, seperti:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan. ”

Pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan diatas menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan yang terdiri dari keistiewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut.

Ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan demi pencapaian maksimal menurut Gasperz (1997: 235-236), yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Keesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggung jawab, yaitu berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan.
5. Kelengkapan, menyangkup lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, *features* dipelayanan lainnya.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, tempat parkir kendaraan, dan bentuk-bentuk lainnya.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

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*), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. Empati (*emphaty*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan antara bawahan dengan atasan, antara bawahan dengan bawahan, antara bawahan dengan masyarakat.

### 2.3 Pengertian Kepuasan Kerja

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 yang salah satunya menurut Husain (2008: 213), yang menyatakan bahwa:

‘Kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seseorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam hubungannya dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya. ’

Selain menurut Husain kepuasan kerja juga dikemukakan oleh effendi (2009: 290), yang 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. ’

Sedangkan menurut Handoko (2007: 193), menyatakan bahwa kepuasan kerja yaitu ‘Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. ’

Kemudian menurut Davis (Mangkunegara, 2000: 87), mengatakan “Kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami karyawan dalam bekerja. ”Sedangkan menurut Hasibuan (2007: 47), yaitu:

‘Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan kinerja.’”

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan rasa menyenangkan dan tidak menyenangkan yang dirasakan oleh karyawan, secara langsung berpengaruh pada emosional dan tingkah laku dalam bekerja berupa kinerja, disiplin dan moral kerja.

Kepuasan kerja secara umum menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Karena menyangkut sikap, pengertian kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang.

Sedangkan George dan Jones (2007) yang dikutip Priansa dalam buku perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia (2014: 291), mengatakan bahwa “Kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan, keyakinan, dan pikiran tentang bagaimana respon seseorang terhadap pekerjaannya. ”

Kemudian menurut Moore (Pangabean, 2002: 128), mengemukakan bahwa:

‘Kepuasan kerja tergantung kepada apa yang diinginkan seseorang dari pekerjaannya dan apa yang mereka peroleh. Orang yang paling tidak merasa puas adalah mereka yang mempunyai keinginan paling banyak, namun mendapat yang paling sedikit. Sedangkan yang paling merasa puas adalah orang yang menginginkan banyak dan mendapatkannya.’”

Sedangkan Gezels dan Guba (Pangabean, 2002: 129), mengatakan bahwa “Kepuasan adalah fungsi dari tingkat keserasian antara apa yang diharapkan dengan apa yang dapat diperoleh, atau antara kebutuhan dan pengharapan”. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang

dihadapi di lingkungan kerjanya. Manajemen harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal itu mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan, dan masalah-masalah personalia vital lainnya.

Kemudian menurut Siagian (1995: 126), kepuasan kerja adalah:

‘Sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. Artinya secara umum dapat dirumuskan bahwa seseorang yang memiliki rasa puas terhadap pekerjaannya akan mempunyai sikap yang positif terhadap organisasi dimana ia bekerja.’

Selain itu Wether dan Davis (1996: 501), mengemukakan bahwa *“Job satisfaction is the favourableness or unfavourableness with employees view of their work”*. (Kepuasan kerja adalah perasaan menyokong ataupun tidak menyokong yang dialami pegawai dalam memandang pekerjaannya). Sedangkan Wexley dan Yulk (Mangkunegara, 2007: 117) mendefinisikan kepuasan kerja *“Is the way an employee feels about his or his job”*. Pendapat ini lebih jauh penulis pahami bahwa kepuasan kerja adalah perasaan pekerja terhadap pekerjaannya.

Untuk mengetahui tentang pengertian kepuasan kerja ada beberapa pendapat sebagaimana hasil penelitian Herzberg yang dikutip Sutrisno (2009: 143), bahwa ‘faktor yang mendatangkan kepuasan adalah prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggungjawab, dan kemajuan’. Pendapat lain datang dari Handoko (dalam Sutrisno, 2009: 81), menyatakan bahwa:

‘Kepuasan kerja (job satisfaction) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka’.

Sedangkan menurut Wexley dan Yulk (dalam Sutrisno, 2009: 81), yang disebut kepuasan kerja ialah "Perasaan seseorang terhadap pekerjaan "

Kepuasan kerja berhubungan serta dengan faktor sikap. Seperti dikemukakan oleh Tiffin (dalam Sutrisno, 2008: 81), seperti:

"Kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan "

Sejalan dengan itu, Martoyo (2000: 142), mengungkapkan bahwa:

"Kepuasan kerja adalah keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Balas jasa kerja karyawan ini, baik yang berupa finansial maupun yang nonfinansial "

Ghiselli dan Brown (As'ad, 2000: 42), merinci faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu:

1. Kedudukan (posisi). Seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas dibandingkan dengan mereka yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah.
2. Pangkat (golongan). Pekerjaan yang mendasarkan pada perbedaan pangkat atau golongan, sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. (Jika ada kenaikan)

Sedangkan menurut Robbins (Hasibuan, 2007: 181), menyatakan bahwa faktor-faktor yang lebih penting mendorong kepuasan kerja adalah "Kerja yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, dan rekan sekerja yang mendukung "

Lebih jauh pendapat Robbins diatas diuraikan sebagai berikut:

1. Kerja yang menantang, 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 mengerjakan. 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 keryawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.
2. Ganjaran yang pantas, 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. Tentu saja, tidak semua orang mengejar uang. Banyak orang bersedia menerima baik uang yang lebih kecil untuk bekerja dalam lokasi yang lebih diinginkan atau dalam pekerjaan yang kurang menuntut atau mempunyai keleluasaan yang lebih besar dalam kerja yang mereka lakukan pada jam-jam kerja. Tetapi kunci yang menautkan upah dengan kepuasan bukanlah jumlah mutlak yang dibayarkan, lebih penting adalah persepsi keadilan. Demikian pula, karyawan berusaha mendapatkan kebijakan dan praktik promosi yang adil. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu individu-individu yang mempersepsikan bahwa kepuasan promosi dibuat dalam cara yang adil (fair and just) kemungkinan besar akan mengalami kepuasan dari pekerjaan mereka.
3. Kondisi kerja yang mendukung, karyawan peduli akan lingkungan kerja baik kenyamanan pribadi maupun untuk mempermudah mengerjakan tugas yang baik. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan. Temperatur, cahaya, kebisingan, dan faktor-faktor lingkungan lain seharusnya tidak ekstrem (terlalu banyak atau terlalu sedikit) misalnya terlalu panas atau terlalu remang-remang. Disamping itu, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat-alat serta peralatan yang memadai.
4. Rekan sekerja yang mendukung, 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. Perilaku atasan seseorang juga merupakan determinan utama dari kepuasan. Umumnya studi mendapatkan bahwa kepuasan karyawan ditingkatkan bila penydia langsung bersifat ramah dan dapat memahami, menawarkan pujian untuk kinerja yang lebih baik, mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan minat pribadi kepada mereka.

Kemudian Alwi (2001: 118), menyatakan berbagai bentuk kepuasan antara lain:

- a. Kepuasan dengan kompensasi yang diterima.
- b. Kepuasan dengan tugas.
- c. Kepuasan dengan penataan kerja.
- d. Kepuasan dengan peluang kedepan melalui jabatan.

Menurut Hasibuan (2007: 203), kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor:

1. Balas jasa yang adil dan layak;
2. Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian;
3. Berat ringannya pekerjaan;
4. Suasana dan lingkungan kerja;
5. Peralatan yang mmenunjang;
6. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya; dan
7. Sikap pekerjaan monoton atau tidak.

Senada dengan pendapat diatas Kreitner dan Kinicki (Pangabea, 2002: 129), mengatakan aspek-aspek kepuasan kerja yang relevan terdiri dari atas kepuasan terhadap pekerjaan adalah "Gaji, promosi, rekan kerja dan penyelia ". Menurut Blum (Sutrisno, 2009: 82), menyatakan bahwa faktor-faktor yang memberikan kepuasan kerja adalah:

- a. Faktor individual, meliputi: umur, kesehatan, watak, dan harapan;
- b. Faktor sosial, meliputi: hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, kesempatan berkreasi, kegiatan perserikatan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan;
- c. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi: upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu juga, penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial didalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil. Baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

Ahli lain, Ghiselli dan Brown mengemukakan empat faktor yang menimbulkan kepuasan (dalam Sutrisno, 2009: 84-85), yaitu:

1. Kedudukan (posisi), umumnya ada anggapan bahwa orang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan lebih puas daripada bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, perubahan tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.
2. Pangkat (golongan), pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat (golongan) sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan merubah perilaku dan perasaan.
3. Jaminan finansial dan jaminan sosial, masalah finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
4. Mutu pengawasan, hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting dalam arti menaikkan produktivitas kerja.

## **2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja**

Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja (*sense of belonging*).

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

Teori yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja yang 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 (*resvonsiveness*) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan ”.