**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

* 1. **Tinjauan Pustaka**
     1. **Tinjauan Produktivitas Kerja**
        1. **Pengertian Produktivitas Kerja**

Produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Suatu perbandingan anatara hasil keluaran dan masukan. Masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam kesatuan fisik, bentuk, dan nilai.

**Tohardi** yang dikutip oleh **Sutrisno** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Sumber Daya Manusia (2016:100)** mengemukakan produktivitas kerja sebagai berikut :

**Produktivitas kerja merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini daripada hari kemarin dan hari esok lebih baik hari ini.**

Pendapat tersebut didukung oleh **Ravianto** yang dikutip oleh **Sutrisno (2016:100)** mengatakan bahwa:

**Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Sikap yang demikian akan mendorong seseorang untuk tidak cepat merasa puas, akan tetapi harus mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan kerja dengan cara selalu mencari perbaikan-perbaikan dan peningkatan.**

Definisi Produktivitas Kerja menurut **Sutrisno (2016:102)** megemukakan bahwa **“produktivitas kerja adalah rasio dari hasil kerja dengan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk dari seorang tenaga kerja”.**

Berdasarkan definisi – definisi tersebut dapat disimpulkan produktivitas kerja berkaitan dengan batin dan watak manusia yang dari waktu ke waktu melakukan upaya perbaikan terhadap segala sesuatu yang dikerjakannya melalui evaluasi kegiatan yang dilakukan sebelumnya sehingga dapat diketahui bagaimana cara untuk menjadi lebih baik ke depannya dengan menerapkannya secara sungguh - sungguh.

* + - 1. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja**

Menurut Simanjuntak yang dikutip oleh **Sutrisno** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Sumber Daya Manusia (20016:103)** ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi produktivitas kerja, yaitu :

**Pelatihan**

**Latihan kerja dimaksudkan untuk melengkapi karyawan dengan keterampilan dan cara – cara yang tepat untuk menggunakan peralatan kerja. Untuk itu, latihan kerja diperlukan bukan saja sebagai pelengkap akan tetapi sekaligus untuk memberikan dasar-dasar pengetahuan.**

**Mental dan kemampuan fisik**

**Keadaan mental dan fisik merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi perhatian bagi organisasi, sebab keadaan fisik dan mental karyawan hubungan yang erat dengan produktivitas kerja karyawan.**

**Hubungan antara atasan dan bawahan**

**Hubungan atasan dan bawahan akan mempengaruhi kegiatan yang dilakukan sehari – hari. Bagaimana pandangan atasan terhadap bawahan, sejauh mana bawahan diikutsertakan dalam penentuan tujuan. Sikap yang saling jalin – menjalin telah mampu meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja.**

* + - 1. **Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja**

**Siagian (2009:10)** mengemukakan bahwa terdapat faktor-faktor penentu keberhasilan meningkatkan produktivitas kerja, yaitu sebagai berikut :

* + - 1. Perbaikan Terus-Menerus

Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja, salah satu implikasinya ialah bahwa seluruh komponen organisasi harus melakukan perbaikan secara terus-menerus. Pentingnya etos kerja ini terlihat dengan lebih jelas apabila diingat bahwa suatu organisasi selalu dihadapkan kepada tuntutan yang terus menerus berubah, baik secara internal maupun ekstemal. Secara internal, contoh-contoh perubahan yang harus ditanggapi adalah :

(a) perubahan strategi organisasi,

(b) perubahan kebijaksanaan tentang produk, misalnya dari satu produk unggulan menjadi diversifikasi produk,

(c) perubahan dalam pemanfaatan teknologi, dan

(d) perubahan dalam praktek-praktek sumber daya manusia sebagai akibat diterbitkannya peraturan perundang-undangan baru oleh pemerintah dan berbagai faktor lain yang tertuang dalam berbagai keputusan manajemen.

Tuntutan perubahan yang terjadi secara eksternal juga tidak kurang banyaknya, kesemuanya harus ditanggapi secara tepat oleh manajemen. Perubahan dapat mengambil salah satu dari empat bentuk berikut :

(a) perubahan yang terjadi dengan lambat atau evolusioner dan bersifat acak,

(b) perubahan yang terjadi secara perlahan tetapi berkelompok,

(c) perubahan yang terjadi dengan cepat karena dampak tindakan suatu organisasi yang dominan peranannya di masyarakat, dan

(d) perubahan yang terjadi dengan cepat, menyeluruh, dan kontinu.

Cara manapun yang ditempuh, yang jelas perubahan yang terjadi harus merupakan perubahan terencana (planned change) sehingga jalannya roda organisasi lebih lancar dibandingkan dengan sebelum terjadinya perubahan.

* + - 1. Peningkatan Mutu Hasil Pekerjaan

Berkaitan erat dengan upaya melakukan perbaikan secara terusmenerus ialah peningkatan mutu hasil pekerjaan oleh semua orang dan segala komponen organisasi. Padahal, mutu tidak hanya berkaitan dengan produk yang dihasilkan dan dipasarkan, baik berupa barang maupun jasa, akan tetapi menyangkut segala jenis kegiatan di mana organisasi terlibat. Berarti mutu menyangkut semua jenis kegiatan yang diselenggarakan oleh semua satuan kerja, baik pelaksana tugas pokok maupun pelaksana tugas penunjang, dalam organisasi. Peningkatan mutu tersebut tidak hanya penting secara internal, akan tetapi juga secara ekstemal karena akan tercermin dalam interaksi organisasi dengan lingkungannya yang pada gilirannya turut membentuk citra organisasi di mata berbagai pihak di luar organisasi.

* + - 1. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia

Dapat dinyatakan secara aksiomatis bahwa sumber daya manusia merupakan unsur yang paling strategik dalam organisasi. Tidak ada pilihan lain bagi manajemen kecuali menerima aksioma tersebut. Karena itu memberdayakan sumber daya manusia merupakan etos kerja yang sangat mendasar yang harus dipegang teguh oleh semua eselon manajemen dalam hierarki organisasi. Memberdayakan sumber daya manusia mengandung berbagai kiat seperti diuraikan berikut ini.

1. Mengakui harkat dan martabat manusia;

2. Manusia mempunyai hak-hak yang bersifat asasi dan tidak ada manusia lain termasuk manajemen yang dibenarkan untuk melanggar hak-hak tersebut

3. Satu kiat yang terbukti ampuh dalam pemberdayaan sumber daya manusia dalam organisasi ialah, penerapan gaya manajemen yang partisipatif melalui proses demokratisasi dalam kehidupan berorganisasi.

4. Perkayaan mutu kekaryaan.

* + - 1. **Indikator Produktivitas Kerja**

**Sutrisno** **(2016:104-105)** mengemukakan bahwa untuk mengukur produktivitas kerja diperlukan suatu indikator, yaitu sebagai berikut:

* + 1. **Kemampuan**

**Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya kepada mereka.**

* + 1. **Meningkatkan hasil yang dicapai**

**Berusaha meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut. Jadi upaya untuk memanfaatkan produktivitas kerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.**

* + 1. **Semangat kerja**

**Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.**

* + 1. **Pengembangan diri**

**Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi. Sebab semakin kuat tantangannya, pengembangan diri mutlak dilakukan. Begitu juga harapan untuk menjadi lebih baik pada gilirannya akan sangat berdampak pada keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuan.**

* + 1. **Mutu**

**Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu. Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukan kualitas kerja seorang pegawai. Jadi, meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.**

* + 1. **Efisiensi**

**Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.**

* + 1. **Tinjauan Kualitas Pelayanan** 
       1. **Pengertian Kualitas**

Definisi dari kualitas telah di berikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yag berbeda, sehingga menghasilkan definisi – definisi yang berbeda pula. **Garvin** dan **Davis** yang di kutip **Nasution (2004:41)** menyatakan bahwa:

**Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.**

Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas diberikan oleh **Tjiptono** setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas beberapa pakar, kemudian **Tjiptono** menarik 7 (tujuh) definisi yang sering di kemukakan terhadap konsep kualitas,definisi – definisi kualitas menurut **Tjiptono** tersebut, adalah sebagai berikut :

1. **Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan ;**
2. **Kecocokan untuk pemakai ;**
3. **Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan ;**
4. **Bebas dari kerusakan atau cacat ;**
5. **Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;**
6. **Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal;**
7. **Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.**
   * + 1. **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan publik atau umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut **Kotler** yang dikutip oleh **Tjiptono (2006:6),** dalam bukunya **Manajemen Jasa** menyatakan bahwa :

**Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik)dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.**

Menurut **Kasmir (2005: 3)**, menyatakan bahwa:

**Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

* + - 1. **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pelayanan sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka dengan memberikan pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Definisi kualitas pelayanan menurut **Wyckof** yang dikutip (**Tjiptono,** **2004: 59)** yaitu sebagai berikut :

**Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan *(perceived service)*****pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas asa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebalikya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.**

Menurut **Lukman (2000:10)**, dalam bukunya **”Manajemen Kualitas Pelayanan”**, menyatakan bahwa :

**Kualitas pelayanan adalah sebagian kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain atau organisasi pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.**

Adapun kualitas pelayanan menurut **Goetsch** dan **Davis** dalam **Hardiyansyah (2011:36),** menyatakanbahwa:

**Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan**

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai pengertian kualitas pelayanan publik, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan atau masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat.

* + - 1. **Prinsip Kualitas Pelayanan**

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Menurut **Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003** (Menpan, 2003:3) menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut :

1. **Kesederhanaan Prosedur, yaitu pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan**
2. **Kejelasan, antara lain mencakup:**
3. **Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;**
4. **Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;**
5. **Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.**
6. **Kepastian Waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.**
7. **Akurasi Produk, yaitu pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.**
8. **Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.**
9. **Tanggung Jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.**
10. **Kelengkapan Sarana dan Prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).**
11. **Kemudahan Akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.**
12. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.**
13. **Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.**
    * + 1. **Manfaat Kualitas Pelayanan**

**Fandy Tjiptono** dan **Gregorius Chandra (2005 : 115)** menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu :

1. **Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.**
2. **Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer – driven.***
3. **Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.** 
   * + 1. **Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut **Fitzsimmons** yang dikutip oleh **Tjiptono** dalam bukunya **Manajemen Jasa (2006:70)**, ada 5 indikator mengenai pelayanan publik:

**1. Bukti Langsung(Tangibles)**

**Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.**

**2. Kehandalan (Realibity)**

**Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.**

**3. Daya tanggap (Responsiveness)**

**Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.**

**4. Jaminan (Assurance)**

**Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.**

**5. Empati (Empaty)**

**Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.**

* + 1. **Hubungan Produktivitas Kerja dengan Kualitas Pelayanan**

Hubungan produktivitas kerja dengan kualitas pelayanan dikemukakan **Boediono (1999:63)** bahwa :

**Pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.**

Hakekat pelayanan umum berkualitas yang diartikan Boediono adalah berdasarkan pada hakekat yang memprioritaskan peningkatan mutu pelayanan dan peningkatan produktivitas dari penyedia pelayanan kepada penerima layanan agar pelayanan yang diberikan berkualitas dan berhasil guna.

Sementara itu menurut **Sutrisno (2016:105)** bahwa meningkat mutu yaitu:

**Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu. Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukan kualitas kerja seorang pegawai. Jadi, meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.**

Berikut ini merupakan konstruksi paradigma penelitian yang di uraikan pada gambar 2.1 :

Dimensi Produktivitas Kerja sebagai berikut:

1. Kemampuan
2. Meningkatkan Hasil Kerja Yang Dicapai
3. Semangat Kerja
4. Pengembangan diri
5. Mutu
6. Efisiensi

Sumber : **Sutrisno (2016:104-105)**

Dimensi Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

1. Bukti Langsung *(Tangibles*)
2. Kehandalan *(Realibility*)
3. Daya Tanggap *(Responsiveness)*
4. Jaminan *(Assurance*)
5. Empati *(Emphaty*)

Sumber : **Fitzsimmons (Tjiptono, 2006:70)**

**Boediono (1999:63)**

**Gambar 2.1**

**Konstruksi Paradigma Penelitian**

Berdasarkan gambar di atas, maka jelaslah bahwa produktivitas kerja memiliki pengaruh dengan kualitas pelayanan. Pengaruh antara produktivitas kerja dan kualitas pelayanan yaitu bahwa pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik perlu meningkatkan produktivitas kerja (kemampuan, meningkatkan hasil yang dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, mutu, efisiensi) agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Berkaitan dengan ini **Boediono (1999:63)** mengatakan pelayanan umum yang berkualitas itu dapat dihubungkan dengan produktivitas kerja pegawai dalam memberikan sebuah pelayanan yang prima untuk menunjukan bahwa kehandalan, ketanggapan dan empati di bangkitkan oleh suatu peningkatan mutu pelayanan yang perlu di terapkan oleh setiap pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi produktivitas kerja, jika produktivitas kerja baik, maka akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

* 1. **Kerangka Pemikiran**

Pada penyusunan laporan penelitian ini yang mempunyai judul Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung, peneliti menggunakan kerangka pikir yang dapat dijadikan landasan teori, dalil, dan pendapat dari para pakar yang berhubungan dengan fokus dan lokus dari penelitian juga berhubungan dengan variabel yang menjadi kajian dalam melaksanakan penelitian, yakni: Produktivitas Kerja (variabel bebas) dan Kualitas Pelayanan (variabel terikat).

Definisi Produktivitas Kerja menurut **Tohardi** yang dikutip oleh **Sutrisno (2016:100)** megemukakan bahwa:

**Produktivitas kerja merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini daripada hari kemarin dan hari esok lebih baik daripada hari ini.**

**Sutrisno** **(2016:104-105)** mengemukakan bahwa untuk mengukur produktivitas kerja diperlukan suatu indikator, yaitu sebagai berikut:

* + - 1. **Kemampuan**

**Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya kepada mereka.**

* + - 1. **Meningkatkan hasil yang dicapai**

**Berusaha meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut. Jadi upaya untuk memanfaatkan produktivitas kerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.**

* + - 1. **Semangat kerja**

**Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.**

* + - 1. **Pengembangan diri**

**Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi. Sebab semakin kuat tantangannya, pengembangan diri mutlak dilakukan. Begitu juga harapan untuk menjadi lebih baik pada gilirannya akan sangat berdampak pada keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuan.**

* + - 1. **Mutu**

**Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu. Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukan kualitas kerja seorang pegawai. Jadi, meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.**

* + - 1. **Efisiensi**

**Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.**

Definisi kualitas pelayanan menurut **Wyckof** yang dikutip oleh **Tjiptono (2006:59)**,menyatakan bahwa **“Kualitas pelayanan atau kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan”.**

Menurut **Fitzsimmons** yang dikutip oleh **Tjiptono** dalam bukunya **Manajemen Jasa (2006:70)**, ada 5 indikator mengenai pelayanan publik:

**1. Bukti Langsung(Tangibles)**

**Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.**

**2. Kehandalan (Realibity)**

**Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.**

**3. Daya tanggap (Responsiveness)**

**Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.**

**4. Jaminan (Assurance)**

**Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.**

**5. Empati (Empaty)**

**Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.**

* 1. **Hipotesis**

Sebagaimana kerangka pemikiran yang dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

**“Produktivitas Kerja Besar Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung”.**

Hipotesis diatas adalah hipotesis penelitian yang sifatnya verbal dan subtatif artinya belum bisa di uji, oleh karena itu harus diterjemahkan kedalam hipotesis statistik yang sudah operasional sebagai berikut :

**,** artinya tidak ada pengaruh yang signifikan Produktivitas Kerja (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

**,** artinya ada pengaruh yang signifikan Produktivitas Kerja (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitian :

**Gambar 2.2**

**Paradigma Pengaruh X terhadap Y**

Keterangan :

X = Produktivitas Kerja

Y = Kualitas Pelayanan

ε = Variabel lain diluar variabel Produktivitas Kerja yang tidak diukur yang berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Hipotesis, untuk mempermudah dalam pembahasan selanjutnya. Definisi Operasional Variabel menurut **Ahmad** dalam bukunya **Metode Penelitian Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi (2015:131),** definisi operasional variabel adalah pengertian variabel yang diungkap dalam definisi konsep tersebut, secara operasional, secara praktik, secara riil, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian yang diteliti. Maka peneliti mengajukan definisi operasional variabel sebagai berikut :

1. Pengaruh menunjukan seberapa besar keterkaitan antara Produktivitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung.
2. Produktivitas Kerja merupakan sikap mental, sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini daripada hari kemarin dan hari esok lebih baik daripada hari ini. Dengan menerapkan prinsip-prinsip yang menjadi alat ukur yaitu : (1) Kemampuan, (2) Meningkatkan hasil yang dicapai, (3) Semangat kerja, (4) Pengembangan diri, (5) Mutu, (6) Efisiensi.
3. Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung kepada masyarakat yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan menerapkan prinsip-prinsip yang menjadi alat ukur yaitu : (1) Bukti Langsung (Tangibles), (2) Kehandalan (Realibity), (3) Daya tanggap (Responsiveness), (4) Jaminan (Assurance), (5) Empati (Empaty).