**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

**2.1 Kajian Pustaka**

**2.1.1 Lingkup Administrasi**

Ilmu administrasi pada dasarnya membicarakan fenomena kerjasama manusia untuk mencapai tujuan tertentu yang telah diinginkan. Seacara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”.

Peneliti akan memaparakn beberapa definisi administrasi menurut para ahli mengenai administrasi. Menurut Herbert A. Simon, Donald W.Smithburg & A. Thomson dalam Syafri (2012:8) mengatakan bahwa:

*In its boards sense, administration can be defined as the activities of groups cooperating to accomplish common goal.*

(Dalam arti luas, administrasi dapat didefinisikan sebagai kegiatan kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama).

Peneliti merasa masih diperlukannya beberapa definisi lain mengenai administrasi, maka dari itu peneliti mengambil definisi yang dikemukakan oleh Siagian (2014:2) yang mengatakan: “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya”.

Setelah itu ada juga beberapa unsur-unsur administrasi yang dikemukakan oleh Siagian (2014:3) diantaranya:

1. Dua orang manusia atau lebih
2. Tujuan
3. Tugas yang hendak dilaksanakan
4. Sarana dan prasarana tertentu

Dari beberapa definisi yang dipaparkan diatas maka dapat dikatan bahwa administrasi adalah suatu proses kerja sama yang dilakukan oleh kelompok baik dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama yang sudah ditetapkan sebelumnya.

**2.1.2 Lingkup Administrasi Publik**

Administrasi Publik merupakan suatu ilmu yang berinduk pada ilmu administrasi yang di dalamnya membahas mengenai ruang lingkup organisasi pemerintahan (instansi pemerintah). Administrasi publik secara luas dapat dikatakan sebagai suatu proses kerjasama antara aparatur pemerintah guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan disini menyangkut tujuan-tujuan negara yang telah ditetapkan dan dibagi kedalam tugas-tugas setiap aparatur negara.

Definisi administrasi publik menurut Dwight Waldo dalam Syafri (2012:21) mengemukakan bahwa:

*Public administration is the organization and management of man and materials to achieve the purposes of government.*

Administrasi publik adalah organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatannya) untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah.

Peneliti beranggapan bahwa masih diperlukan beberapa definisi mengenai administrasi publik, maka dari itu peneliti menambahkan definisi administrasi publik yang dikemukakan Siagian dalam Syafri (2012:25) mengemukakan bahwa administrasi publik: “Didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara”.

Dari beberpa definisi diatas maka dapat dikatan bahwa administrasi publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur negara guna melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan tujuan-tujuan negara untuk mencapai tujuan-tujuan negara.

Dwight Waldo dalam Iriawan (2017:223) mengemukakan bahwa “Administrasi publik adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah”. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa administrasi publik merupakan proses dimana sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya seperti modal, sarana dan prasarana, teknologi diorganisir dan dikelola sesuai dengan fungsi manajemen guna mencapai tujuan yang ada.

**2.1.3 Lingkup Organisasi**

**2.1.3.1 Pengertian Organisasi**

Pengertian organisasi sangat beragam, salah satunya organisasi dapat dipandang sebagai wadah, proses, perilaku, dan alat untuk mencapai tujuan. Definisi organisasi yang telah dikemukakan oleh para ahli organisasi sekurang – kurangnya mengandung unsur kerjasama.

Menurut Siagian (2014:6) mengemukakan bahwa organisasi ialah: “Setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terkait dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan”.

Guna memperjelas definisi organisasi, peneliti akan menambahkan beberapa definisi organisasi menurut para ahli. Silalahi, (2011:406) mengemukakan bahwa: “Organisasi adalah kelompok orang yang berusaha dan bekerja bersama untuk mencapai tujuan yang sama atas dasar pembagian kerja, pengelompokan kerja, distribusi otoritas dan koordinasi”.

Dari beberapa definisi yang telah dipaparkan diatas, maka organisasi dapat dikatakan sebagai suatu wadah yang didalamnya terdapat orang-orang dari berbagai latar belakang yang berbeda dengan tugas-tugas yang berbeda untuk mencapai suatu tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Organisasi diabgi kedalam sub-sub yang di dalamnya memiliki tugas yang berbeda. Tiap sub dituntut untuk menyelesaikan tugas yang telah ditetapkan.

**2.1.3.2 Unsur-Unsur Organisasi**

Organisasi memiliki unsur-unsur di dalamnya, menurut Silalahi (2011:404) terdapat tiga unsur penting di dalam organisasi, yaitu:

1. *Orang*. Organisasi merupakan kumpulan dari orang-orang sebagai anggota organisasi. Karena itu organisasi merupakan satu etnis sosial *(social entity).* Tiap anggota dari suatu organisasi memperoleh keuntungan dengan menjadi anggota. Mereka mendapat keuntungan dari kerjasama lebih dari jika mereka mengerjakannya sendiri-sendiri. Sebab individu-individu anggota organisasi mempunyai perbedaan talenta dan jika disatukan justru akan dapat mengisi kekurangan lainnya.
2. *Tujuan*. Suatu organisasi lebih daripada satu kumpulan orang-orang seperti halnya pembelanja *(shoppers)* pada suatu supermarket yang mereka ada untuk maksud-maksud individual mereka. Satu organisasi mempunyai tujuan dan organisasi ada justru untuk tujuan tersebut. Organisasi melakukan aktivitas untuk mencapai tujuannya. Tujuan merupakan sasaran menyeluruh ke arah mana organisasi digerakkan. Tujuan adalah centerpiece dari tiap organisasi. Tanpa tujuan suatu organisasi tidak lebih dari satu kerumunan *(crowd)*. Orang-orang dapat dikumpulkan bersama tanpa tujuan, tetapi itu adalah sesuatu pergaulan tanpa arah *(aimless mingling)*. Kemudian, tujuan-tujuan dikomunikasikan ke bawah menurut garis dengan ide komitmen dan kesepakatan bersama sebagai nilai, kerasionalan, fisibilitas. Daerah-daerah fungsional, unit-unit departemental dan individu-individu juga harus memiliki tujuan spesifik yang dikembangkan dari tujuan sentral. Jadi seiring organisasi meliputi satu kombinasi dari tujuan-tujuan daripada satu tujuan tunggal dan bahkan organisasi sering memiliki satu *mix of goals.*
3. *Struktur.* Organisasi mencakup suatu struktur formal berupa peran-peran dan tugas-tugas yang sengaja dikontruksi atau dirancang. Dalam kontek ini organisasi merupakan suatu entitas artifisial *(ertificial entity)*. Organisasi dirancang untuk melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan-tujuan. Kerjasama dapat lebih produktif (efektif dan efisien) dengan suatu jenis desain struktur organisasi tertentu. Organisasi memiliki struktur yaitu pola-pola formal dari interaksi dan koordinasi yang dirancang untuk menghubungkan tugas-tugas dari individu-individu dan kelompok dalam mencapai tujuan organisasional. Jadi, dalam struktur jelas pembagian kerja, hierarki otoritas dan responsibilitas dari dan saling tergantung dari tiap anggota organisasi yang melakukan kerjasama atau tiap unit dan subunit departemental.

**2.1.4 Lingkup Pelayanan Publik**

**2.1.4.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan pada hakikatnya merupakan bentuk dari suatu aktivitas untuk menyediakan segala sesuatu berkenaan dengan barang atau jasa yang diperlukan oleh suatu pihak. Pelayanan dapat diberikan kepada suatu pihak sebagai pertolongan yang dibutuhkan oleh pihak terkait yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu mengatasi masalahnya. Pelayanan menurut Poerwadarminta dalam Hardiansyah (2018:14) mengemukakan bahwa:

“Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan oleh seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/ cara melayani sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”.

Adapun teori mengenai pelayanan menurut Cowell dalam Hardiansyah (2018:13) mengemukakan bahwa:

“Pelayanan publik pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Sedangkan Lovelock dalam Hardiansyah (2018:14) mengatakan bahwa “*service* adalah produk tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Dalam pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan (*service*) merupakan produk yang ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Dari beberapa teori mengenai pelayanan yang sudah dipaparkan oleh para ahli maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lainnya.

**2.1.4.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh publik dalam hal ini masyarakat secara menyeluruh. Ratmino dan Winarsih dalam Hardiansyah (2018:15) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Ada pun Rasyid dalam Hardiansyah (2018:19) yang menyatakan definisi pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama”.

Hal senada dikemukakan oleh Moenir dalam Hardiansyah (2018:20) mengemukakan bahwa pelayanan publik sebagai:

“pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat’.

Berdasarkan dari beberapa definisi pelayanan publik menurut para ahli di atas maka pelayanan publik dapat dikatakan sebagai suatu bentuk pelayanan berupa barang atau jasa yang diberikan oleh pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik untuk memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

**2.1.4.3 Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, tedapat tiga kelompok ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

1. Pelayanan barang publik, pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Yang kedua adalah pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan. Yang ketiga adalah pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya 19 sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
2. Pelayanan atas jasa publik , penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananyaa bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Yang kedua adalah penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan. Yang ketiga adalah penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
3. Pelayanan administratif, tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. Yang kedua adalah tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

**2.1.5 Lingkup Kualitas Pelayanan**

**2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu bentuk ukuran dari kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan unsur penting dalam menjalankan pelayanan publik karena kualitas pelayanan lah yang menjadi salah satu tolok ukur bagi keberhasilan suatu organisasi publik dalam menjalankan tugasnya. Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2018:55) menyebutkan bahwa: “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Selanjutnya ada definisi kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa:

“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”

Ada pun pengertian kualitas pelayanan yang diungkapkan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:40) mengatakan bahwa:

“Kualitas Pelayanan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai pengertian kualitas pelayanan, 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.

**2.1.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan tidak terlepas dari dimensi, Gaspersz dalam Hardiansyah (2018:70) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reabilitas.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan.
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan flesibilitas/penanganan permintaan khusus.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi.
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

**2.1.6 Lingkup Kepuasan Masyarakat**

**2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Istilah kepuasan publik dalam terminologi bisnis sering disebut dengan kepuasan konsumen. Karena publik adalah konsumen utama dari organisasi publik, praktik terbaik dari sistem organisasi bisnis dapat diterapkan dalam organisasi publik. Dengan demikian, teori mengenai kepuasan publik banyak menggunakan teori kepuasan konsumen.

Menurut Priansa dalam bukunya Manajemen Organisasi Publik (2018:156) mengatakan bahwa “Kepuasan publik merupakan respons publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik.”

Pendapat diatas megandung makna bahwa kepuasan publik adalah timbal balik publik terhadap apa yang sudah dirasakan dalam pelayanan yang diberikan oleh orginasasi publik atau pemerintah, baik yang dirasakan buruk atau baik dalam segi pelayanan yang diberikan.

Kotler dan Keller dalam Priansa (2018:156) mengatakan bahwa “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

Pendapat diatas mengandung makna bahwa kepuasan konsumen yang dalam arti konsumen disini publik adalah dimana adanya rasa yang timbul setelah mendapatkan pelayanan dari organisasi publik. Rasa yang timbul ini berdasarkan hasil dari kinerja yang diberikan kepada publik. Jika kinerja berada di bawah harapan, publik akan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, publik akan merasa sangat puas atau senang.

Teori lain dari Zeithaml dan Bitner dalam Priansa (2018:156) mengatakan bahwa “Secara tradisional penertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dan persepsi atau kinerja yang dirasakan (*perceived performance*).”

Pendapat diatas mengandung makna bahwa kepuasan konsumen atau publik adalah perasaan publik atas apa yang mereka dapat dari pelayanan, kinerja dan juga kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah. Dinilai dari harapan yang diinginkan publik dan hasil yang dirasakan.

Menurut Bean dalam Satibi (2012:89) mengemukakan pengertian kepuasan sebagai berikut:

“Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Hal ini mencerminkan bahwa pelanggan merasakan kinerja kinerja di bawah harapan, pelanggan akan kecewa; kinerja sesuai harapan pelanggan akan sagat senang atau gembira”.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan publik adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh publik berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dan harapan yang dimiliki oleh publik.

**2.1.6.2 Prinsip-Prinsip Kepuasan Masyarakat**

Adapun prinsip-prinsip kepuasan masyarakat menurut Sedarmayanti (2013:269), sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapat pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

Prinsip-prinsip Kepuasan Masyarakat dapat diuraikan sebagaimana dikemukakan oleh Sedarmayanti (2013:269), sebagai berikut yaitu:

1. Prosedur pelayanan adalah : Kemudahan dalam tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur perizinan.
2. Persyaratan pelayanan yaitu : Teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan secara umum.
3. Kejelasan petugas pelayanan yakni : Keberadaan dan kepastian petugas yag memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu : Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi terhadap waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu : Kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam pelayanan kepada masyarakat
6. Kemampuan petugas pelayanan adalah : Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan yaitu : Target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik.
8. Keadilan mendapat pelayanan yaitu : pelaksanaan pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas yakni : Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan adalah : Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan publik.
11. Kepastian biaya pelayanan yaitu : Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan yaitu : Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan yaitu : Kondisi sarana dan prasarana pelayananan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan yaitu : Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan dan terhindar dari resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

**2.1.6.3 Dimensi Kepuasan Masyarakat**

Menurut Kotler dalam Tjiptono & Chandra (2011:314), alat untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan:

1. Sistem keluhan dan saran (*Complaint and Suggestion System*)Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggannya perlu memberikan kesempatan kepada pelanggan sebebas-bebasnya dalam memberikan saran ataupun keluhan terkait produk atau jasa yang dimiliki oleh perusahaan. Media yang dapat digunakan berupa kotak saran, komentar pelanggan melalui angket, atau jalur khusus seperti *customer call service*. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apa dan bagaimana produk atau jasa yang diinginkan konsumen, juga untuk mengetahui kesulitas-kesulitan dan keluhan apa yang dihadapi konsumen untuk informasi bagi perusahaan dalam menyusun strategi perbaikan yang berkelanjutan.
2. Survey kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Survey*)Survey kepuasan konsumen dilakukan untuk mengetahui feedback langsung dari tamu sebagai bentuk kepedulian perusahaan kepada pelanggan.
3. Berbelanja Terselubung (Ghost Shopping)*Ghost Shopping* atau yang biasa disebut dengan *Mystery Guest* adalah orang yang dengan diam-diam menilai kinerja atau pelayanan dari perusahaan dengan menyamar sebagai pembeli dan menilai aspek-aspek kelemahan dan kelebihan perusahaan tersebut. *Mystery Guest* ini juga dapat melakukan hal yang sama kepada perusahaan pesaing untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan yang dimiliki pesaing sebagai tolak ukur penyusunan strategi perusahaan dan perbaikan perusahaan.
4. Analisis Konsumen yang Hilang (*Lost Customer Analysis*)Metode ini bertujuan untuk mencari tahu penyebab dari berhentinya pelanggan mengonsumsi produk atau jasa perusahaan, dapat dilakukan dengan cara menghubungi kembali pelanggan yang lama tidak melakukan transaksi, wawancara, atau mengamati tingkat menurunnya pelanggan. Metode ini baik bagi perusahaan untuk menyusun strategi peningkatan kepuasan dan loyalitas konsumen.

**2.1.7 Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat**

Sebuah pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila masyarakat yang dilayani merasa puas, sebaliknya jika masyarakat merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maka kinerja organisasi publik bisa dikatakan kurang baik dalam menjalankan tugasnya. Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan di kemukakan Kotler dalam Dirgantara (2011:3) menyatakan bahwa:

“kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya. Apabila jasa yang didapat pelanggan lebih kecil dari apa yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan menjadi tidak puas, tidak tertarik dan kecewa kepada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan apabila jasa yang dirasa oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diperoleh setelah terjadinya tahap pembelian dan pemakaian”.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan publik karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

**2.2 Kerangka Pemikiran**

Penyusunan usulan penelitian skripsi ini peneliti mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan lokus dan fokus penelitian, sebagai dasar dan pedoman untuk mengukur sejauhmana pedoman ini sesuai dengan kenyataan dilapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti akan memaparkan teori-teori dari para ahli untuk dijadikan sebagai kerangka pemikiran dalam usulan penilitian ini.

Pengertian kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa:

“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”

Selanjutnya peneliti akan memaparkan mengenai indikator kualitas pelayanan yang dijadikan sebagai instrumen penelitian, menurut Zeithaml dalam Satibi (2012:80) menyatakan bahwa terdapat 5 dimensi dalam kualitas pelayanan, yaitu:

1.*Bukti Langsung(Tangibles)*Yaitu kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi, gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.

2. *Kehandalan (Realibity)*Yaitu kemampuan dalam kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan serta tepat waktu.

3. *Daya tanggap (Responsiveness)* Yaitu kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak sesuai dengan kebutuhan. Responsiveness juga adanya keinginan para petugas pemberi pelayanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.

4. *Jaminan (Assurance)* Yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian pelayanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas pelayanan dan sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.

5. *Empati (Empaty)*Yaitu merasakan apa yang oranglain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan atau memiliki sikap tegas, tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.

Setelah memaparkan teori berkenaan dengan kualitas pelayanan, selanjutnya peneliti akan memaparkan teori yang berkenaan dengan kepuasan masyarakat, menurut Bean dalam Satibi (2012:89) mengemukakan pengertian kepuasan sebagai berikut:

“Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Hal ini mencerminkan bahwa pelanggan merasakan kinerja kinerja di bawah harapan, pelanggan akan kecewa; kinerja sesuai harapan pelanggan akan sagat senang atau gembira”.

Menurut Consuegra et al (2007:178), mengemukakan tiga dimensi untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

* + - 1. Kesesuaian harapan: Produk atau pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan harapan para pelanggan.
      2. Persepsi kinerja: Hasil kinerja yang diterima oleh pelanggan dari pihak perusahaan sudah sangat baik atau belum.
      3. Penilaian pelanggan: Secara keseluruhan pelayanan yang diterima pelanggan lebih baikatau tidak jika dibandingkan dengan perusahaan lainnya yang menawarkan produk atau jasa yang sama.

Adapun hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan di kemukakan Kotler dalam Dirgantara (2011:3) menyatakan bahwa:

“kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya. Apabila jasa yang didapat pelanggan lebih kecil dari apa yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan menjadi tidak puas, tidak tertarik dan kecewa kepada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan apabila jasa yang dirasa oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diperoleh setelah terjadinya tahap pembelian dan pemakaian”.

**2.3 Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran, sebagaimana dijelaskan diatas, maka peneliti dapat merumuskan hipotesis utama penelitian sebagai berikut:

“Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung”.

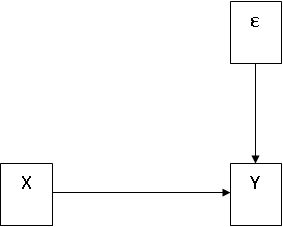
Hipotesis diatas adalah hipotesis penelitian yang sifatnya verbal dan substantif artinya belum bisa di uji oleh karana itu harus diterjemahkan kedalam hipotesis statistik yang sudah operasional sebagai berikut:

* **Hipotesis Statistik**

1. Ho : 0, artinya Kualitas Pelayanan: Kepuasan Masyarakat < 0, Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Masyarakat (Y) Artinya Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat tidak ada perbedaan pengaruh.
2. Ho : 0, artinya Kualitas Pelayanan: Kepuasan Masyarakat > 0, Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Masyarakat (Y) Artinya Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat ada perbedaan pengaruh.
3. Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitian:

**Gambar 2.1**

**Paradigma Pengaruh**



ρy

ρyx

c

Keterangan Gambar :

X: Kualitas Pelayanan

Y: Variabel Kepuasan Masyarakat

: Pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian

ρyx: Besarnya pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan

ρy: Besarnya pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian.

Untuk menjelaskan permasalahan yang sedang diteliti maka peneliti merumuskan definisi operasional sebagai berikut :

* + 1. Pengaruh menunjukan seberapa besar keterkaitan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.
    2. Signifikan adalah cukup besar untuk diperhatikan sebagai sesuatu yang mempunyai makna atau arti penting.
    3. Kualitas Pelayanan adalah jasa/ produk, pelaku pemberi layanan, proses pelayanan serta lingkungan Kecamatan Cileunyi Bandung
    4. Kepuasan Masyarakat adalah perasaan secara psikologis yang dirasakan oleh publik di wilayah Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini dilaksanakan oleh Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.