

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Konsep Administrasi

1) Pengertian Administrasi

Pada dasarnya administrasi melingkupi seluruh kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan. Administrasi dapat berjalan dengan baik jika adanya banyak orang yang terlibat didalamnya. Pengertian administrasi dibedakan menjadi dua bagian yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit menurut Handyaningrat (2002:2) dalam bukunya “Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen” yaitu: administrasi dalam arti sempit yaitu dari kata *administratie* (bahasa Belanda) yang meliputi kegiatan catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*).

Administrasi dalam arti luas menurut Siagian (2014:2) dalam bukunya “Filsafat Administrasi” yaitu: keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi yaitu suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih

yang saling bekerjasama yang didasarkan atas rasionalitas dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dikemukakan di atas. Maka Silalahi (2005:10) dalam bukunya “Studi Tentang Ilmu Administrasi” mendefinisikan beberapa ciri pokok administrasi, yaitu:

- (1) Sekelompok orang, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang.
- (2) Kerjasama, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerjasama.
- (3) Pembagian tugas, artinya kegiatan administrasi bukan sekedar kegiatan kerjasama, melainkan kerjasama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas.
- (4) Kegiatan yang runtut dalam suatu proses, artinya kegiatan berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan.
- (5) Tujuan, artinya sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerjasama.

Pada setiap kegiatan baik dalam sektor publik maupun swasta harus menciptakan administrasi yang baik. Sehingga tujuan kegiatan tersebut dapat berjalan dengan rencana. Tanpa adanya administrasi yang berkualitas kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tidak akan tercapai bahkan bisa mengalami kegagalan dan kerugian.

2) Pengertian Administrasi Publik

Administrasi merupakan sebuah ilmu yang terus berkembang, dalam perkembangannya administrasi terbagi menjadi tiga bagian yaitu administrasi publik/Negara, administrasi bisnis/niaga, dan administrasi internasional. Selanjutnya akan dijelaskan beberapa definisi administrasi publik yang dikemukakan oleh beberapa ahli sebagai berikut:

Menurut Pfiffner dan Presthus yang dikutip oleh Sodikin (2015: 5) dalam bukunya *Reposisi Administrasi Negara* bahwa:

“Public administration involves the implementation of public policy which has been determine by representative political bodies”. (Administrasi publik meliputi pelaksanaan kebijakan negara yang telah ditetapkan oleh badan perwakilan politik)

Kemudian menurut Waldo yang dikutip oleh Sodikin (2015:7) dalam bukunya *Reposisi Administrasi Negara* bahwa: Administrasi publik adalah adalah pengorganisasian dan pengelolaan manusia dan material untuk mencapai tujuan pemerintah.

Sedangkan menurut Hendry yang di kutip oleh Sodikin (2015:8) dalam bukunya *“Reposisi Administrasi Negara”* mengemukakan bahw”

Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek dengan tujuan mempromosi pemahaman tentang peran pemerintah dalam hubungan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong publik agar responsive terhadap kebutuhan sosial.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik yaitu suatu proses kerjasama untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan di lembaga pemerintahan agar tercapainya suatu tujuan.

2.1.2 Konsep Organisasi

Menyelenggarakan kegiatan kerjasama kelompok manusia dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama, diperlukan sarana atau alat yang akan di jadikan wadah atau tempat terselenggaranya kegiatan tersebut, yaitu organisasi. Agar semua tujuan bersama dapat tercapai secara efektif dan efesien.

Seperti yang dapat kita ketahui bahwa manusia tidak bisa hidup sendiri pasti saja memerlukan bantuan orang lain. Sama hal seperti yang ada di dalam

sebuah organisasi, organisasi tidak akan berjalan dengan baik jika tidak dibantu oleh sekelompok manusia. Berikut adalah pengertian organisasi dari beberapa ahli diantaranya menurut Siagian (2014:6) dalam bukunya "*Filsafat Administrasi*" sebagai berikut:

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat 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.

Menurut Waldo yang dikutip oleh Silalahi (2011:124) dalam bukunya *Studi Ilmu Administrasi Negara* mengatakan bahwa: "Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi."

Demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa organisasi adalah sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan.

2.1.3 Konsep Manajemen

1) Pengertian Manajemen

Istilah manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Dalam hal mengatur akan timbul suatu masalah, masalah itulah yang akan menentukan tujuan yang ingin dicapai dengan melalui proses prinsip-prinsip manajemen. Berikut adalah definisi menurut beberapa ahli yaitu:

Definisi manajemen menurut Terry yang dikutip Mariane (2018:3) dalam bukunya "*Azaz-Azaz Manajemen*" mengemukakan bahwa:

Manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah

ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Kemudian menurut Hasibuan yang dikutip Mariane (2018:3) dalam bukunya “Azaz-Azaz Manajemen” mengemukakan bahwa: Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen memanfaatkan sumber daya manusia maupun sumber-sumber lainnya untuk mendukung kegiatan organisasi agar berjalan dengan baik dan memperoleh suatu hasil yang maksimal agar kegiatan tersebut bisa mencapai suatu tujuan tertentu.

2) Fungsi-Fungsi Manajemen

Menurut Terry yang dikutip Mariane (2018:43) dalam bukunya “azaz-azaz manajemen” dikenal dengan sebutan 4 fungsi manajemen adalah sebagai berikut:

- (1) *Planning* (Perencanaan), proses menetapkan secara garis besar apa yang perlu dilakukan dan metode yang digunakan dalam pelaksanaannya
- (2) *Organizing* (Pengorganisasian), aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan penyusunan struktur yang dirancang untuk membantu pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.
- (3) *Actuating* (Pelaksanaan), membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.
- (4) *Controlling* (Pengawasan), proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu *standard*, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bilamana perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan *standard* (ukuran).

2.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan

1) Pengertian Kualitas

Kualitas bersifat relative, karena penelitian kualitas sangat di tentukan dari prepektif yang digunakan. Menurut Daviddow dan Uttal yang dikutip Hardiansyah (2011:350) dalam bukunya “Kualitas Pelayanan Publik” mengemukakan bahwa:

Kualitas merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.

Menurut Groetsb dan Davis yang dikutip Hardiansyah (2011:35) dalam bukunya “Kualitas Pelayanan Publik” mengemukakan bahwa: kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dapat di tarik kesimpulan bahwa kualitas merupakan usaha-usaha yang dilakukan dan bertujuan agar pelanggan merasa puas dengan barang atau jasa yang di terima. Kondisi kualitas berubah-ubah sesuai dengan keadaan dan tidak terikat dengan suatu produk tertentu kualitas bertujuan agar pelanggan merasa puas dengan apa yang telah ditetapkan.

2) Pengertian Pelayanan

Kemudian pengertian pelayanan menurut Poerdarminta yang dikutip hardiansyah (2011:10-11) dalam bukunya “Kulitas Pelayan Publik” bahwa:

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

Menurut Donal yang dikutip Hardiansyah (2011:6) dalam bukunya “Kulitas Pelayan Publik” dalam bahwa:

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan produk fisik.

Dengan demikian beberapa pengertian menurut para ahli mengenai pelayanan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan dapat diartikan suatu kegiatan yang diberikan dan ditawarkan kepada pelanggan yang dapat membantu menyiapkan dan mengurus pelanggan. Pada dasarnya pelayanan tersebut tidak berbentuk fisik melainkan berupa barang dan jasa.

3) Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Sampara yang dikutip Hardiansyah (2011:35-36) dalam bukunya “Kulitas Pelayan Publik” mengemukakan bahwa: Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan.

Berikut ini definisi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis yang dikutip Hardiansyah (2011:36) dalam bukunya “Kulitas Pelayan Publik” bahwa: “Kualitas Pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan sebagai keadaan dimana berhubungan dengan suatu proses yang berada dalam suatu lingkungan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan masyarakat akan menilai bagaimana pelayanan yang diterima tersebut.

4) Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan

Mengukur kualitas pelayanan menurut Tjiptono yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:53) dalam bukunya “Kualitas Pelayanan Publik” menyebutkan ada lima dimensi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan sebagai berikut:

- (1) Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi
- (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- (3) Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- (4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-keraguan.
- (5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melaksanakan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

5) Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut Dwiyanto yang dikutip oleh Satibi (2012:49) dalam bukunya Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik mengemukakan sebagai berikut:

“Faktor internal dan faktor eksternal organisasi. Faktor internal organisasi meliputi kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem intensif maupun semangat kerjasama. Sedangkan faktor eksternal organisasi meliputi budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi terkait.”

2.1.5 Konsep Kepuasan Masyarakat

1) Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan dapat dikatakan berhasil, jika dapat memberikan dampak terhadap pemenuhan terhadap masyarakat. Kepuasan merupakan hal yang

bersifat individu setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Jika suatu produk pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan, maka tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Menurut Kotler yang dikutip Satibi (2012:88) dalam bukunya “Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” mengemukakan bahwa: kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau harapan-harapannya.

Kemudian menurut Tjiptono yang dikutip Satibi (2012:90) dalam bukunya “Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” mengemukakan bahwa: kepuasan pelanggan akan tercapai, apabila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi.

Dengan demikian beberapa pengertian menurut para ahli mengenai kepuasan pelanggan, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil tingkat kinerja yang dicapai, jika pelanggan merasakan kinerja di bawah harapan maka keinginan pelanggan tidak terpenuhi apabila pelanggan merasakan kinerja sesuai harapan maka keinginan pelanggan dapat terpenuhi.

2) Dimensi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2004:148) dalam bukunya “Manajemen Jasa” mengemukakan empat metode dalam menentukan kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- (1) Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluasluasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan, media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran khusus, dan lain-lain.

(2) Survei kepuasan pelanggan

Memelaui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

(3) *Ghost Shopping* (Pembelajaan Misteri)

Metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atu bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

(4) *Lost Customer Analysis* (Analisis pelanggan yang berhenti)

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan layolitas pelanggan

3) Manfaat Kepuasan pelanggan

Menurut Tjiptono (2005:140) ada beberapa manfaat jika perusahaan dapat memaksimalkan tingkat kepuasan pelangganya, yaitu:

- (1) Terjalin relasi hubungan jangka panjang antara perusahaan dan para pelangganya.
- (2) Terbentuknya peluang pertumbuhan bisnis melalui pembelian ulang,
- (3) Terciptanya loyalitas pelanggan.

- (4) Terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif, berpotensi menarik pelanggan baru dan menguntungkan bagi perusahaan.
- (5) Reputasi perusahaan dan persepsi pelanggan semakin positif di mata pelanggan.
- (6) Laba yang diperoleh perusahaan dapat meningkat.

2.1.6 Konsep E-KTP

1) Pengertian E-KTP

Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan suatu keterangan atau tanda bukti yang dimiliki oleh setiap individu dimanapun ia berada dan E-KTP merupakan suatu identitas pribadi seseorang yang bermukim ditempat atau daerah tertentu, dari segi fisik E-KTP langsung berdasarkan komputerisasi sehingga tidak akan ada manipulasi data atau pun kepemilikan KTP lebih dari satu yang dimiliki masyarakat pada umumnya, E-KTP ini berlaku untuk seumur hidup dan setiap warga negara hanya memiliki satu E-KTP yang berarti tidak akan ada penggandaan tanda penduduk.

2) Fungsi Kartu Tanda penduduk Elektronik

Berikut ini adalah fungsi Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang berlaku di Indonesia, yaitu:

- (1) Sebagai identitas jati diri.
- (2) Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk mengurus izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya.
- (3) Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

- (4) Untuk mendukung terwujudnya data base kependudukan yang akurat, sehingga Data Pemilih dalam pemilu & pemilukada yg selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, dan semua warga negara indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya.

2.2 Kerangka Berpikir

Berkaitan dengan topik permasalahan Hubungan Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP dengan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Panyileukan Kota Bandung. Untuk memecahkan masalah dalam suatu dari penelitian ini, Peneliti menggunakan kerangka pemikiran yang dapat dijadikan teori, dan pendapat para ahli yang dijadikan dasar dalam penelitian. Atas dasar tersebut peneliti akan mengemukakan teori kualitas pelayanan.

Teori yang digunakan oleh peneliti yaitu teori sampara yang dikutip Hardiansyah (2011:35-36) dalam bukunya “Kualitas Pelayanan Publik” mengemukakan bahwa: “Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan”

Kemudian menurut oleh Goetsch dan Davis yang dikutip Hardiansyah (2011:36) dalam bukunya “Kualitas Pelayanan Publik” bahwa: “Kualitas Pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan dengan baik atau tidak, maka dapat dilihat oleh dimensi yang mempengaruhi

kualitas pelayanan menurut Tjiptono yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:53) dalam bukunya “Kualitas Pelayanan Publik” yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- 3) Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-keraguan.
- 5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melaksanakan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk mempermudah pemecahan masalah dalam penelitian, maka diperlukan suatu anggapan dasar yang bertitik tolak dari pendapat para ahli mengenai kepuasan masyarakat. Peneliti mengambil teori dari Kotler yang dikutip Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:88) mengemukakan bahwa: kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau harapan-harapannya.

Kemudiam menurut Tjiptono yang dikutip Satibi (2012:90) dalam bukunya “Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan akan tercapai, apabila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi.

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono dalam bukunya “Manajemen Jasa” (2004:148) mengemukakan empat metode dalam menentukan kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

(1) Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluasluasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan, media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran khusus, dan lain-lain.

(2) Survei kepuasan pelanggan

Memelaui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

(3) *Ghost Shopping* (Pembelajaan Misteri)

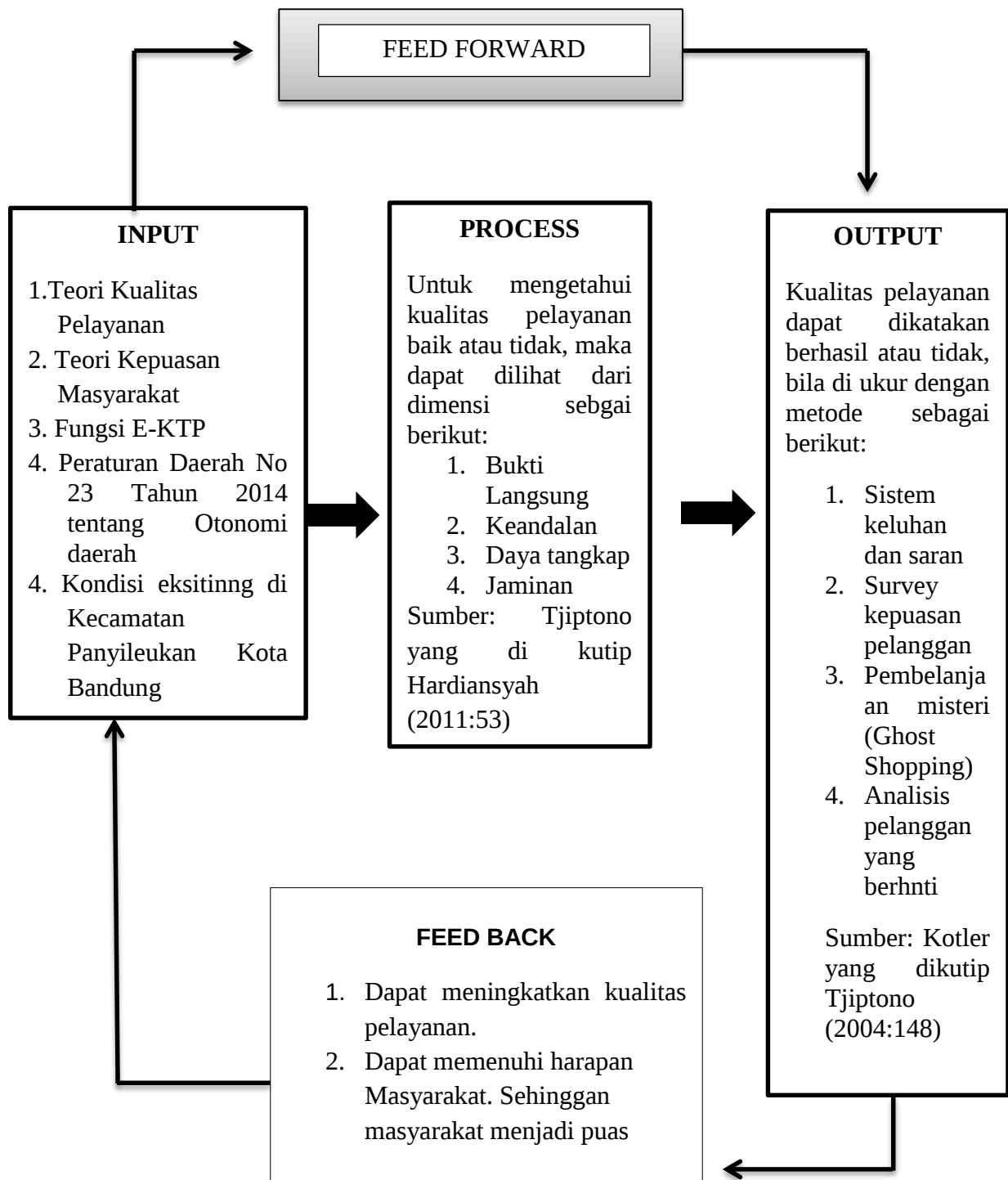
Metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atu bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

(4) *Lost Customer Analysis* (Analisis pelanggan yang berhenti)

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan layolitas pelanggan

Hubungan Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat yang di kemukakan oleh Tjiptono (2004:92) dalam bukunya “Manajemen Jasa”, mengemukakan bahwa:

“Harapan pelanggan dapat bersumber dari berbagai hal, seperti dari pengalaman layanan sebelumnya, teman, dan informasi layanan. Kepuasan pelanggan dapat dapat menciptakan loyalitas atau citra yang tinggi pelanggan. Dalam konteks kualitas pelayanan dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan.”



Gambar 2.1
HUBUNGAN TIMBAL BALIK ANTARA KUALITAS PELAYANAN
DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang diuraikan di atas, peneliti mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut:

“Ada hubungan kualitas pelayanan pembuatan e-ktp dengan kepuasan masyarakat di Kecamatan Panyileukan Kota Bandung”