

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdampak luas. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, teknologi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik dibidang sosial tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh masyarakat.

Begitu juga pada Administrasi melakukan pelayanan kepada masyarakat yang mencakup pelayanan administrasi, pelayanan umum serta perijinan disebut sebagai pelayanan publik (*public service*). Pelayanan publik merupakan suatu usaha memberikan bantuan kepada publik dengan berupa barang dan jasa yang diperlukan masyarakat. Pelayanan publik merupakan

fungsi aparatur negara dalam melaksanakan tugasnya untuk mengabdikan kepada masyarakat, namun sering terjadi masalah dalam bidang pelayanan terutama pelayanan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal karena pelayanan melibatkan antara masyarakat dengan pemerintah dimana dalam memberikan pelayanan maupun menerima pelayanan diharapkan mendapat kepuasan.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Dinas Sosial Kota Bandung menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan.

Sesuai dengan tugas pokok yang dimiliki oleh Dinas Sosial Kota Bandung yang terdapat pada Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Dinas Daerah Kota Bandung yaitu

“Melaksanakan sebagian tugas kewenangan daerah di bidang sosial”, dan fungsi yang meliputi :

1. Perumusan Kebijakan Teknis di bidang sosial.
2. Penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang sosial.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang sosial yang meliputi; partisipasi sosial dan masyarakat, rehabilitasi sosial, pelayanan sosial dan pembinaan rawan sosial.
4. Pelaksanaan Pelayanan teknis lainnya yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Sesuai dengan tugas pokok Dinas Sosial Kota Bandung yang terdapat pada Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1385 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung menimbang : “bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 15 ayat (1) Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung, perlu menetapkan Peraturan Walikota Bandung tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung;”

Dinas merupakan unsur pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang sosial dan aspek penanggulangan kemiskinan. Kedudukan Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung berada di bawah naungan Walikota dimana Kepala

Dinas berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Diperlukan adanya konsepsi-konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia. Konsepsi kepuasan masyarakat sering diartikan dengan kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikan pelayanan tersebut (Fahmi, dkk 2013). Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, hal ini karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Konsep dan teori yang diterapkan harus sesuai dengan standar pelayanan yang digunakan oleh dinsosnangkis, tujuannya agar konsep dan teori tersebut dapat meningkatkan kualitas sistem pelayanan. Sistem pelayanan yang berkualitas diperlukan agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan, cita-cita dan tujuan nasional. Hasil dari peninjauan dapat dijelaskan secara jelas sesuai dengan fakta dan dapat dibuktikan pula oleh teori agar hasilnya sesuai dengan apa yang terjadi di lingkup dinsosnangkis.

Kualitas Pelayanan dalam arti sempit menurut penulis yaitu merupakan tolak ukur suatu kepuasan yang didapatkan oleh seseorang. Tingkat kepuasan masyarakat ini dapat diperoleh dari bentuk pelayanan nyata yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.pelayanan

sosial yang sering diidentikkan dengan pelayanan kesejahteraan sosial. Pelayanan sosial lebih ditekankan pada kelompok yang kurang beruntung, tertekan, dan rentan. Secara umum pelayanan sosial diartikan sebagai tindakan memproduksi, mengalokasi, dan mendistribusi sumber daya sosial kepada publik.

Secara Empirik hasil peninjauan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, secara eksisting menunjukkan bahwa terdapat permasalahan yang dijumpai di dalam kinerja pegawai. Kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Secara keseluruhan penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup baik akan tetapi masih terdapat faktor – faktor yang dapat menghambat terciptanya kepuasan masyarakat yang baik. Kondisi tersebut masih menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada sistem pemerintahan masih kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil Peninjauan yang peneliti lakukan di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung menunjukkan bahwa, kepuasan masyarakat masih cukup rendah. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator, sebagai berikut :

1. Kualitas Jasa, masih kurangnya kemampuan pegawai di bagian pelayanan Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan yang

menjadikan kurang tercapainya kinerja. Contohnya masih terdapat beberapa pegawai yang kurang handal dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal tersebut merupakan kendala terhadap kualitas jasa yang akan berdampak pada kualitas pelayanan.

2. Kualitas Pelayanan, hal ini disebabkan oleh kurang maksimalnya kualitas jasa tersebut. Contohnya terdapat beberapa masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Dinsosnangkis. Hal tersebut merupakan kunci untuk mendapatkan kepuasan masyarakat, jika masyarakat merasa puas dengan pelayanannya maka Dinsosnangkis lah yang akan mendapatkan penilaian bagus.

Berdasarkan indikator diatas, masalah tersebut diduga oleh peneliti disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat pada:

1. Kehandalan, hal ini terlihat dalam sumber daya manusia yang belum optimal dalam melakukan pekerjaannya. Sehingga pelayanannya tidak berjalan dengan efektif dan efisien. Contohnya setiap bagian - bagian pelayanan hanya terdapat satu orang pegawai yang memberikan pelayanan yang menyebabkan antrinya masyarakat serta kurang efisiensinya waktu.
2. Ketanggapan, hal ini terlihat dari kurangnya pegawai petugas dalam melayani masyarakat secara langsung, dengan kurangnya pegawai

akan menghambat dalam menyelesaikan pekerjaannya. Contohnya kurang efisiensi waktu yang di berikan oleh petugas kepada masyarakat, dikarenakan kurangnya pegawai yang ada di bagian pelayanan, karena memiliki pegawai yang cukup tidak akan menghambat pekerjaannya dan masyarakat akan puas terhadap pelayanannya.

Berdasarkan indikasi masalah diatas, disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS SOSIAL DAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN KOTA BANDUNG.**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalahnya, sebagai berikut :

1. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung?
2. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan melalui dimensi bukti langsung (*tangibles*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi

empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitiannya adalah

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan melalui dimensi realibilitas, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati, dimensi bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat

1.4. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis, untuk menambah ilmu pengetahuan, dan wawasan yang luas dalam penerapan teori-teori kualitas pelayanan dan teori-teori kepuasan masyarakat
- b. Kegunaan Praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan, masukan dan tambahan pemikiran yang bermanfaat pada penerapan kebijakan terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah kegiatan yang meliputi mencari, membaca, dan menelaah laporan-laporan penelitian dan bahan pustaka yang memuat teori - teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kajian pustaka dalam suatu penelitian ilmiah merupakan satu bagian penting dari keseluruhan langkah-langkah metode penelitian.

Menurut Nazir (2005: 93) menyatakan bahwa studi kepustakaan atau studi literatur, selain dari mencari sumber data sekunder yang akan mendukung penelitian, juga diperlukan untuk mengetahui sampai ke mana ilmu yang berhubungan dengan penelitian telah berkembang, sampai ke mana terdapat kesimpulan dan generalisasi yang pernah dibuat sehingga situasi yang diperlukan diperoleh.

2.1.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini dibuat untuk menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran dalam menyusun kerangka pemikiran dengan harapan hasil penelitian mudah dipahami. Hal lain agar dapat mengetahui persamaan dan perbedaan dari penelitian sebagai kajian yang dapat mengembangkan wawasan berpikir bagi peneliti. Berikut adalah beberapa literatur skripsi serta

beberapa jurnal yang peneliti temukan bertopik sama namun terdapat perbedaan dalam pembahasan kajian masalah dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Deianeira Dwitari, 2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Derwati Kota Bandung	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian asosiatif korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian yang didapat setelah melakukan analisis data yaitu terdapat hubungan yang erat antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat. Koefisien korelasinya menunjukkan hasil signifikan dan hipotesa alternatif yang diajukan dalam penelitian yaitu dapat diterima.
Perbedaan : Penelitian yang dilakukan oleh Deianeira Dwitari 2018. Membahas mengenai judul yang sama tetapi objek penelitiannya berbeda. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian asosiatif korelasional dengan pendekatan kuantitatif serta berbeda dengan waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti.		

Sumber : hasil kajian penulis 2020

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Andrianto Wahyu Eka Pratama, 2014	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)	Hasil penelitiannya yaitu terdapat pengaruh yang positif sehingga hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Teruji. Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian yaitu terdapat pengaruh yang sudah cukup kuat sehingga faktor lain yang tidak terdefinisi tidak terlalu berpengaruh.
Perbedaan : Penelitian yang dilakukan oleh Andrianto Wahyu Eka Pratama, 2014. Membahas mengenai judul yang sama tetapi objek penelitiannya berbeda.		

Sumber : hasil kajian penulis 2020

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Tika Astia, 2015	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Sosial dan Penanggulangan

		Kemiskinan Kota Bandung.
Perbedaan : Penelitian yang dilakukan oleh Tika Astia, 2015. Membahas mengenai judul yang sama tapi teori dimensi yang digunakan berbeda, hanya menggunakan tiga dimensi sedangkan yang digunakan oleh peneliti adalah empat dimensi yang mana dikemukakan oleh para ahlinya berbeda.		

Sumber : hasil kajian penulis 2020

2.1.2. Konsep – Konsep Kualitas Pelayanan

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001:128-129).

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995:571). Dari uraian tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai hal atau

kegiatan membantu kebutuhan seseorang, pelayanan juga bisa berhubungan dengan barang atau jasa.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:175) bahwa komponen jasa atau layanan memainkan peran strategik dalam setiap bisnis. Pembelian sebuah barang sering dibarengi dengan unsur jasa/layanan. Demikian pula sebaliknya, suatu jasa sering diperluas dengan cara memasukan atau menambahkan produk fisik pada penawaran jasa tersebut. Umumnya pelayanan lebih bersifat intangibles, tidak dapat dilihat dan diraba sehingga pengguna hanya bisa dirasakan melalui pengalaman langsung. Namun pelayanan mencakup hal – hal yang tangibles, yang bisa dilihat dan diraba, berupa dimensi fisik dari pelayanan itu sendiri.

Suatu perusahaan dapat dikatakan meraih sukses ketika dilihat dari faktor pelayanan pelanggan, oleh karena itu pelayanan yang baik sangat mempengaruhi banyaknya jumlah pelanggan dalam suatu perusahaan.

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Tjiptono dalam Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai berikut :

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Menurut Sunyoto (2012), “Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya

kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen”.

Berdasarkan definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*)
Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*)
Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.
4. Empati (*Empathy*)
Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

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

2.1.3. Konsep – Konsep Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari layanan yang dihasilkannya. Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah menggunakan jasa yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik bentuk layanan yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas pelayanan yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik.

Kepuasan adalah suatu kondisi dimana keinginan, harapan dapat terpenuhi. Setiap layanan yang memenuhi keinginan seseorang maka dikatakan memuaskan. Meningkatkan kepuasan merupakan faktor terpenting dalam memberikan layanan.

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

Berdasarkan kerangka definisional yang disusun oleh Giese dan Cote (2000) yang dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2011:292), kepuasan pelanggan adalah :

- Rangkuman berbagai intensitas respon aktif. Tipe respon efektif dan tingkat intensitas yang mungkin dialami konsumen harus didefinisikan secara eksplisit oleh peneliti, tergantung pada konteks penelitiannya.
- Dalam waktu penentuan spesifik dan durasi terbatas. Peneliti harus menentukan waktu penentuan yang paling relevan dengan masalah penelitiannya dan mengidentifikasi kemungkinan durasi respon tersebut.
- Yang ditujukan bagi aspek penting dalam pemerolehan dan atau konsumsi produk. Peneliti harus mengidentifikasi focus riset berdasarkan pertanyaan riset atau masalah manajerial yang dihadapi. Fokus ini bisa luas maupun sempit cakupannya dalam hal isu atau aktivitas pemerolehan atau konsumsi produk.

Pengertian kepuasan pelanggan dikemukakan oleh Lele dalam Satibi pada bukunya *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik* (2012:89) yang menyatakan bahwa: “Kepuasan pelanggan sebagai kepuasan atau ketidakpuasan dengan membandingkan unjuk kerjanya dengan suatu tingkat harapan sebagai acuan yang telah mereka ciptakan atau telah terdapat di dalam pikiran mereka”.

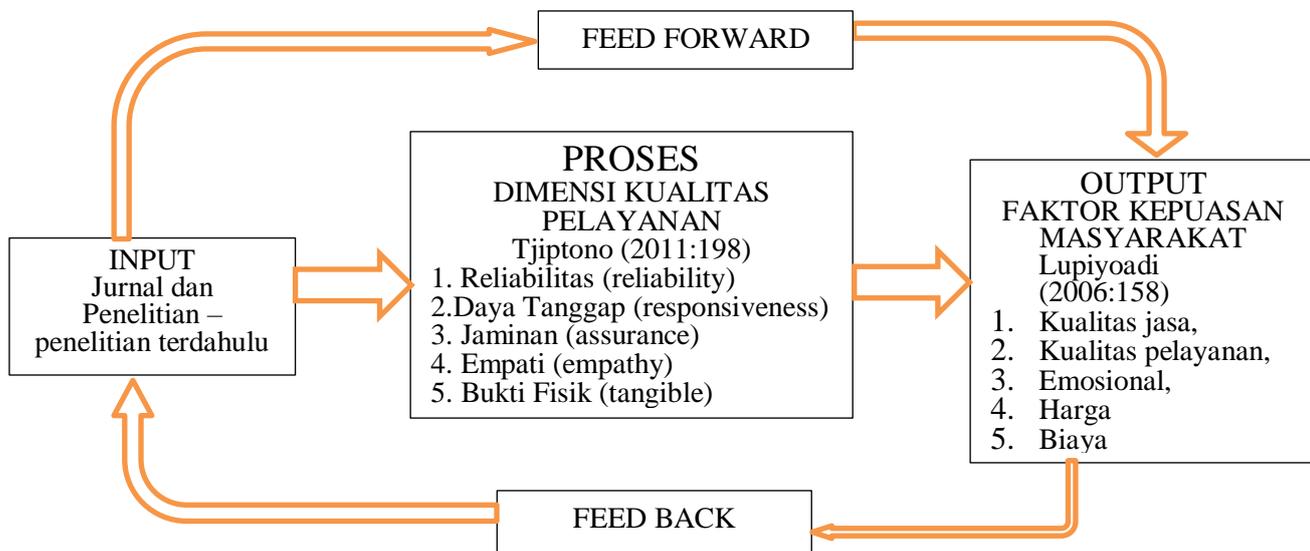
1. Faktor – Faktor Kepuasan Masyarakat

Menurut Lupiyoadi (2006:158) dalam bukunya “Manajemen Pemasaran Jasa” bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan publik terdapat 5 (lima) faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan sebagai berikut :

- a. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak membuang waktu yang mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat merupakan teori respon terhadap kinerja organisasi publik yang telah dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu tingkatan kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan maka masyarakat akan merasa tidak puas. Namun jika kinerja sangat bagus maka masyarakat akan merasakan kepuasan dan rasa senang.

Berdasarkan faktor – faktor kepuasan masyarakat diatas, penulis menyimpulkan bahwa untuk mencapai kepuasan masyarakat dengan mengembangkan pelayanan demi terciptanya kepuasan masyarakat dan memberikan keterbukaan kepada masyarakat dalam melayani.



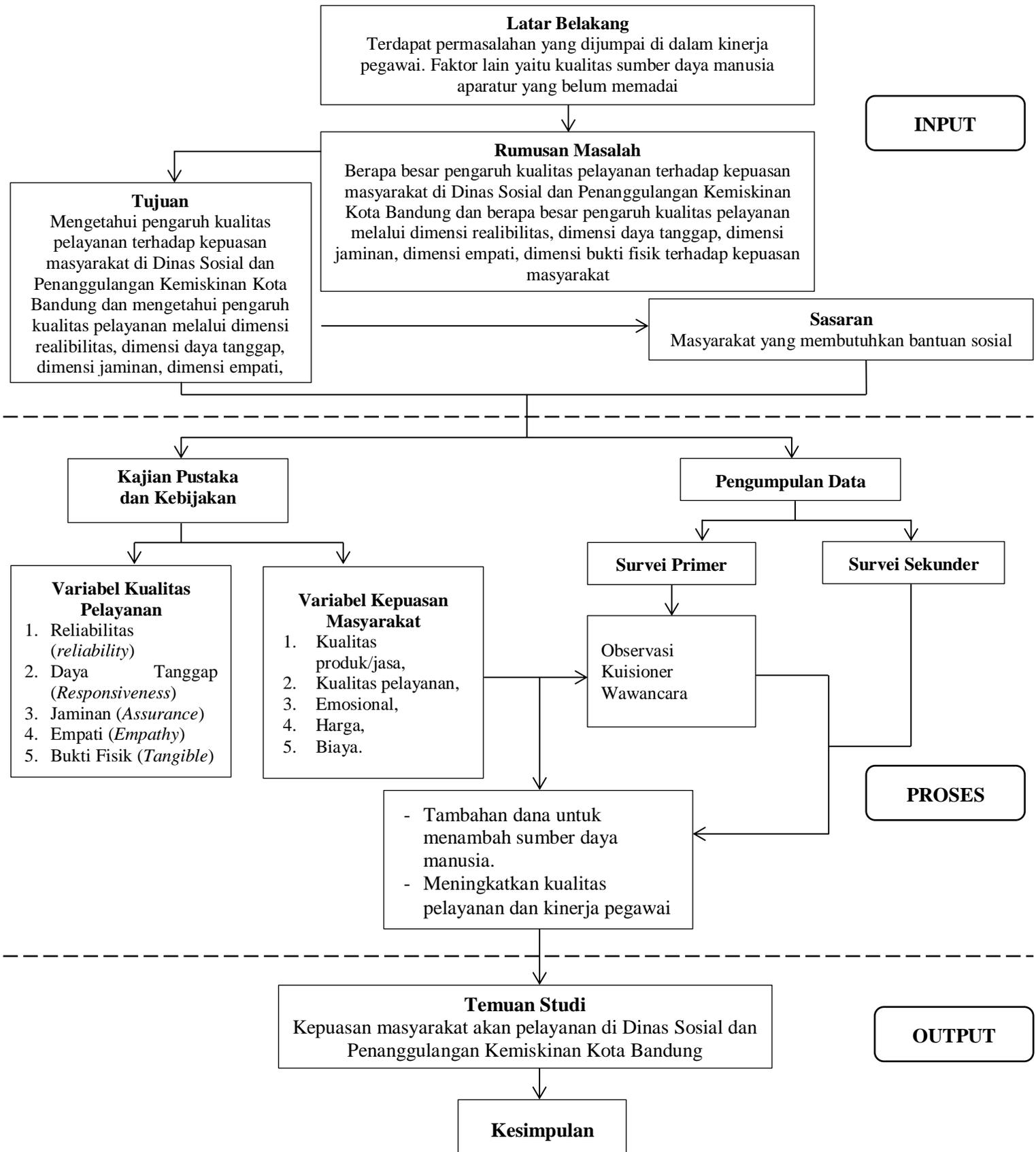
2.1.4. Konsep – Konsep Keterhubungan Teori Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Sedangkan teori penghubung antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat menurut Lukman (2000:8), dalam Manajemen Kualitas Pelayanan mengemukakan bahwa : Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Pendapat diatas dapat diartikan bahwa kunci keberhasilan dari melayani yaitu tingkat kepuasan pelanggan yang dilayaninya. Semakin baik para petugas melayani maka semakin meningkat pula kepuasan masyarakat yang telah dilayaninya. Jika masyarakat sudah merasa puas akan pelayanan yang telah diterima maka pelayanan suatu perusahaan atau instansi sudah dikatakan berhasil atau sudah baik.

Berkaitan dengan ini Kotler (Tjiptono, 2004:148) mengatakan kualitas pelayanan dapat dihubungkan dengan kepuasan masyarakat dalam sebuah pelayanan yang prima untuk menunjukkan bahwa kehandalan, ketanggapan dan empati di bangkitkan oleh suatu pelayanan yang prima yang perlu di terapkan oleh setiap petugas kesehatan di Puskesmas. Pada akhirnya, kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur untuk menerapkan pelayanan yang lebih baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat, jika kualitas pelayanan baik, maka akan menghasilkan kepuasan masyarakat.

2.1.5. Kajian Pendekatan Sistem (input, proses, OUTPUT)



2.2. Kerangka Berpikir

Berkaitan dengan topik permasalahan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung. Selanjutnya untuk memecahkan permasalahan, peneliti akan menjelaskan kerangka pemikiran yang menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dikemukakan, maka peneliti akan kemukakan teori-teori dari para ahli berhubungan dengan variabel yang menjadi kajian dalam melaksanakan penelitian, yakni : Kualitas Pelayanan (variabel bebas) dan Kepuasan Masyarakat (variabel terikat). Berikut ini peneliti akan mengemukakan pengertian kualitas pelayanan menurut Tjiptono yaitu sebagai berikut :

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*)
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Kotler dalam Satibi pada bukunya Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012:88) mengemukakan bahwa: “Kepuasan pelanggan

sebagai perasaan yang senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

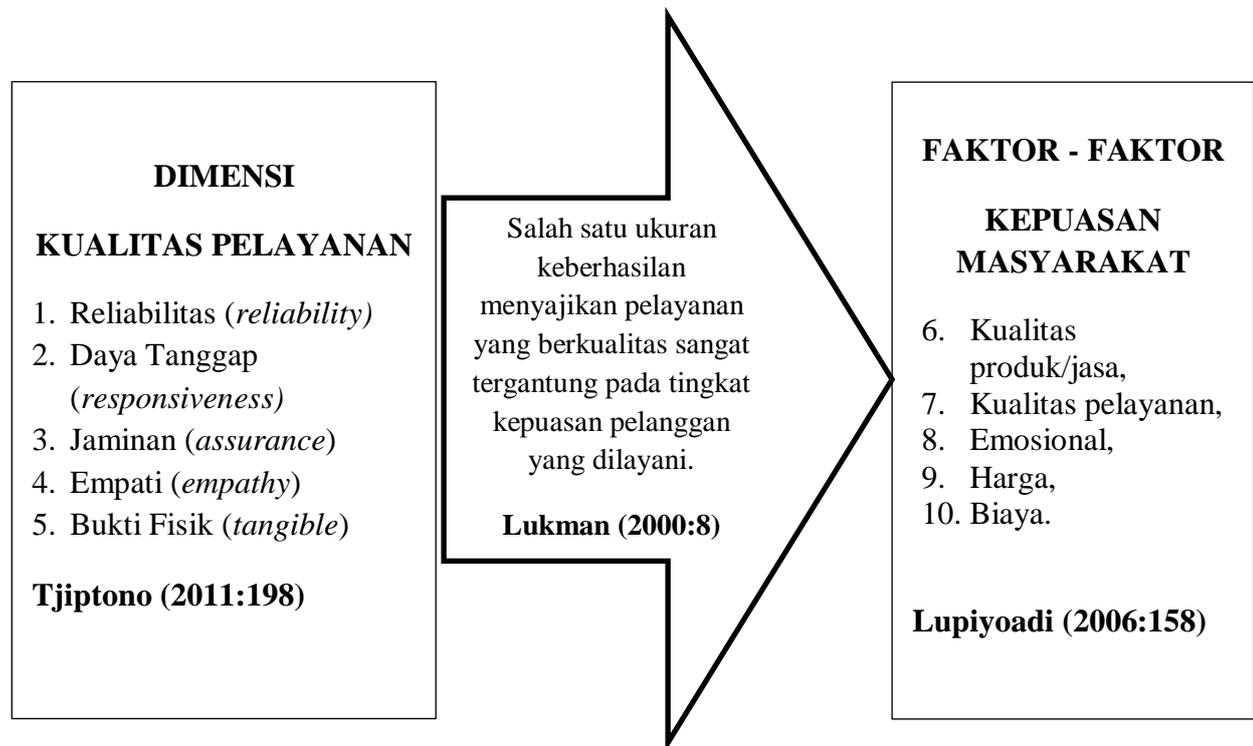
Menurut Lupiyoadi (2006:158) dalam bukunya “Manajemen Pemasaran Jasa” bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan publik terdapat 5 (lima) faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan sebagai berikut :

1. Kualitas produk/jasa,
2. Kualitas pelayanan,
3. Emosional,
4. Harga,
5. Biaya.

Sedangkan teori penghubung antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat menurut Lukman (2000:8), dalam “Manajemen Kualitas Pelayanan” mengemukakan bahwa : Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Pendapat diatas dapat diartikan bahwa kunci keberhasilan dari melayani yaitu tingkat kepuasan pelanggan yang dilayaninya.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka disusun paradigma pemikiran tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat tersaji pada gambar berikut :



Gambar 2.1

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

2.3. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, peneliti mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- 1. Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung.**
- 2. Besar Pengaruhnya Kualitas Pelayanan melalui dimensi reliabilitas, dimensi daya taggap, dimensi jaminan, dimensi empati, dimensi bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat.**