

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Dalam penyusunan penelitian ini peneliti menggali informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan, baik mengenai kekurangan atau kelebihan yang sudah ada, selain itu peneliti juga mencari informasi dari buku-buku, jurnal penelitian sebelumnya, dan skripsi dalam tujuan mendapatkan suatu informasi yang ada sebelumnya tentang teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah.

##### **2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu**

Pada penelitian ini mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu, yang kemudian membuat ringkasan. Beberapa hasil penelitian yang memiliki keterkaitan antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Lia Muliawaty, Shofwan Hendryawan 2020) yang berjudul “Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)” yang mengungkapkan bahwa ada dua hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah saat menerapkan *e-government system*, yaitu: Kebutuhan masyarakat menjadi prioritas utama dalam pelayanan pemerintah. Pemerintah syogyanya tidak lagi memposisikan sebagai pihak yang dominan, tetapi mempertimbangkan posisinya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat dan ketersediaan sumber daya, baik dari sisi warga Negara maupun pihak pemerintah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Perbedaan dengan milik peneliti terletak pada lokus

penelitian serta lebih fokus pada pelayanan publik dan tidak terlalu menghubungkan dengan *E-Government*.

2. Penelitian yang dilakukan oleh (Yayat Rukayat, 2017) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu” yang mengungkapkan bahwa kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. Teknik analisis data yang digunakan merupakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek seperti, fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Pasirjambu dalam aspek reliability mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Arfiani Bahar dan Herman Sjahrudin, 2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang” yang mengungkapkan bahwa Penelitian ini bertujuan untuk menguji serta menganalisis kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan minat beli ulang oleh konsumen di McDonald's Alauddin Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen McDonald's

Alauddin Makassar. Sampel yang berjumlah 80 responden. Hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis jalur melalui SPSS Versi 21.0 membuktikan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen, kualitas pelayanan serta kepuasan konsumen mempengaruhi minat beli ulang, kualitas produk tidak mempengaruhi minat beli ulang.

Dari penelitian terdahulu diatas, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis, namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Agar lebih mudah dilihat perbedaannya berikut merupakan penelitian terdahulu dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Kaian Penelitian Terdahulu**

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknis Analisis
. 1	Lia Muliatway, Shofwan Hendrayawan	Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)	1. <i>egovernment system</i> 2. <i>Good governance</i> 3. penyedia layanan bagi masyarakat	Kualitatif	Analisis deskriptif	Triangulasi terhadap informasi yang diberikan oleh informan kunci baik wawancara maupun data-data atau informasi cetak atau tertulis.
2	Yayat Rukayat	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu	1. Penyedia layanan publik 2. Tolak ukur kepuasann masyarakat	Kualitatif	Deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Model interaktif

			terhadap pelayanan			
3	Arfiani Bahar dan Herman Sjahrudin	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang	1.Kualitas produk 2.Kualitas pelayanan 3.kepuasan konsumen	Kuantitatif	Deskriptif	Teknik pengumpulan data dan penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan angket yang disebarakan kepada responden

### 2.1.2 Konsep Administrasi Publik

Chandler dan Plano dikutip Pasolong (2015:7), mengungkapkan administrasi publik adalah proses dimana sumber daya serta personel publik diorganisir dan dikoordinasi untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Nicholas Henry (1998) dikuti pasolong (2015:7) mengemukakan administrasi publik sebagai berikut:

“Administrasi publik adalah kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek,dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih renvonsive terhadap kebutuhan sosial”.

Berdasarkan definisi di atas peneliti dapat menganalisis administrasi publik adalah suatu kegiatan negara yang dijalankan oleh aparatur negara dalam rangka melaksanakan kebijakan-kebijakan serta melaksanakan kebijakan tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Chandler dan Plano yang mempunyai keterkaitan dengan kebijakan publik. Jika administrasi publik lebih menekankan tentang keputusan-keputusan yang dikeluarkan, maka dengan demikian, suatu keputusan hanya dapat terlaksana jika aktor yang melaksanakan dapat menjalankan dengan sebaik-baiknya.

Syafi'i dkk (1999) dikutip pasolong (2015:6) mengemukakan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan dalam berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai normal yang mereka miliki. Menurut Nigro dalam Keban (2016: 5) mengemukakan administrasi publik sebagai berikut:

“Administrasi publik adalah usaha kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu yudikatif, legislatif dan eksekutif, mempunyai suatu peranan penting dalam memformulasikan kebijakan publik, sehingga menjadi bagian dari proses politik, yang sangat berbeda dengan cara-cara yang ditempuh oleh administrasi swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat”.

Defnisi ini sangat menekankan proses institusional yaitu bagaimana usaha kerjasama kelompok sebagai kegiatan publik yang benar-benar berbeda dari kegiatan swasta. Selanjutnya Syafri (2015: 25) mengemukakan administrasi publik diartikan sebagai berikut:

“Proses kerjasama kelompok orang dalam merumuskan, mengimplementasikan (melaksanakan) berbagai kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pencapaian tujuan Negara secara efisien dan berkeadilan sosial”.

Berdasarkan definisi diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah penyelenggaraan Negara yang dilakukan oleh aparatur

birokrasi dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dalam mencapai tujuan Negara/publik.

### **2.1.3 Peran Administrasi Publik**

Menurut Gray yang dikutip oleh (Pasolong, 2019:20) menjelaskan peran administrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut:

- “(1) Dapat menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara merata.
- (2) Melindungi hak-hak rakyat atas kepemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi rakyat untuk melaksanakan tanggungjawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.
- (3) Melestarikan nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang.
- (4) Tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.”

Selain itu administrasi publik juga memiliki peran lain dalam mensejahterakan masyarakat melalui mekanisme yang tercermin dalam kebijakn. Untuk mewujudkannya diperlukan mekanisme tertentu yang tercermin dalam kebijakan publik yang dibuat, berbagai hal terkait dengan permasalahan yang timbul dalam mewujudkan kesejahteraan melalui kebijakan publik menjadi tantangan tersendiri.

### **2.1.4 Konsep Manajemen**

Manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan yang dimulai dari penentuan tujuan hingga pengawasan, di mana setiap bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian yang diikuti secara berurutan dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula.

The Liang Gie dalam Manullang, mengemukakan bahwa “manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, *natural resources* terutama *human resources* untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu”.

Menurut Siagian (2015:5) manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Menurut Atmosudirdjo (2016:158) mengemukakan manajemen sebagai berikut:

“Secara umum pengertian manajemen adalah pengendalian dan pemanfaatan daripada semua faktor dan sumber daya yang menurut suatu perencanaan (planning), diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta (objective) atau tujuan-tujuan tertentu”.

Definisi diatas dapat peneliti simpulkan bahwa manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan semua faktor dan sumber daya yang ada dalam mencapai atau menyelesaikan tujuan-tujuan tertentu.

Menurut Terry dalam Manullang (2015:1) Manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain. Menurut Clayton Reeser (1973) dalam buku dasar-dasar manajemen Candra Wijaya dan Muhamad Rifa’i (2016:16) mengemukakan “manajemen ialah pemanfaatan sumber daya fisik dan manusia melalui usaha yang terkoordinasi dan diselesaikan dengan mengerjakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, pengarahan dan pengawasan”. . Menurut Terry (1973) dalam buku dasar-dasar manajemen Candra Wijaya dan Muhamad Rifa’i (2016:16) “Manajemen adalah kinerja memahami dan memperoleh hasil yang diinginkan dengan cara upaya kelompok yang terdiri dari pemanfaatan bakat dan sumber daya manusia”. Menurut

Hersey dan Blanchard (1988) dalam buku dasar-dasar manajemen Candra Wijaya dan Muhamad Rifa'i (2016:16) Manajemen adalah proses bekerja melalui individu dan kelompok serta sumber daya lain untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Haiman dalam buku pengantar manajemen M. Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardika (2018:3)

“Manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama”.

Berdasarkan definisi diatas bahwa manajemen sebagai fungsi dalam mencapai sesuatu dengan kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu sehingga tujuan bersama tercapai.

Menurut George R. Terry dalam buku pengantar manajemen M. Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardika (2018:3) mengemukakan “manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain”.

Menurut Sulfemi dan Wahyu Bagja dalam buku Manajemen Pendidikan Berbasis Multi Media (2019:1).

“Manajemen adalah strategi pemanfaatan tenaga dan pikiran orang lain untuk melaksanakan suatu aktivitas yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam manajemen terdapat teknik-teknik yang kaya dengan estetika Kepemimpinan salam mengarahkan, memengaruhi mengawasi, dan mengorganisasikan semua komponen yang saling menunjang untuk tercapainya tujuan”.



Berdasarkan teori di atas peneliti dapat menganalisis bahwa manajemen merupakan strategi dalam pemanfaatan tenaga dan pikiran dalam melaksanakan suatu aktivitas yang diarahkan pada tujuan.

Sulfemi dan wahyu Bagja dalam buku *Manajemen Kurikulum* (2018 : 3) “Manajemen adalah proses be kerja sama antara individu dan kelompok serta sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan organisasi adalah sebagai aktivitas manajerial”. Jadi manajemen merupakan proses dalam bekerja antara individu dan kelompok untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Rohiat dalam buku *Manajemen Sekolah* (2015:14) mengemukakan bahwa:

“Manajemen adalah melakukan pengelolaan sumberdaya yang dimiliki oleh sekolah/organisasi yang diantaranya adalah manusia, uang, metode, material, mesin, dan pemasaran yang dilakukan dengan sistematis dalam suatu proses”.

Berdasarkan kajian teori Manajemen diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa manajemen yaitu berisikan adanya organisasi sebagai wadah formal, adanya manajer yang melakukan aktivitas manajemen, adanya anggota organisasi, serta fungsi-fungsi dan prosedur yang harus dijalankan untuk mencapai tujuan bersama.

### **2.1.5 Fungsi-fungsi Manajemen**

Dalam manajemen mempunyai sejumlah fungsi-fungsi operasional. Adapun fungsi-fungsi manajemen yang dikemukakan oleh para ahli yaitu menurut George R. Terry yang dikutip (Silalahi, 2018:10) ialah “*planning, organizing, actuating* dan *controlling*”. Menurut Sondang P. Siagian ialah “perencanaan,

pengorganisasian, pemberi motivasi, pengendalian, dan evaluasi”. Kemudian menurut James A.F Stoner ialah “*planning, organizing, leading, controlling*”.

“(1) Perencanaan (*Planning*) yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Merencanakan juga dapat diartikan mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala, dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud untuk mencapai tujuan.

(2) Pengorganisasian (*organizing*) yaitu sebagai salah satu cara untuk mengumpulkan orang-orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan.

(3) Penggerakan (*actuating*) yaitu untuk menggeakan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing-masing serta menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bisa berjalan sesuai rencana dan bisa mencapai tujuan.

(4) Pengawasan (*controlling*) yaitu untuk mengawasi apakah gerakan dari organisasi sudah sesuai dengan rencana atau belum. Dan juga mengawasi penggunaan sumber daya dalam organisasi agar bisa terpakai secara efektif dan efisien tanpa ada yang melenceng dari rencana.

(5) Penggerakan (*motivating*) ialah keseluruhan proses pemberian motivasi kepada para bawahannya sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. *Motivating* secara implisit berarti bahwa pimpinan organisasi berada di tengah-tengah para bawahannya dan dengan demikian dapat memberikan bimbingan, instruksi, nasehat dan koreksi jika diperlukan.

(6) Penilaian (*evaluating*) adalah proses pengukuran dan perbandingan hasil-hasil pekerjaan yang telah dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya dicapai. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hakekat dari penilaian adalah penilaian ditujukan kepada satu fase tertentu dalam satu proses setelah fase itu seluruhnya selesai dikerjakan. Berbeda dengan pengawasan yang ditujukan kepada fase yang masih dalam proses pelaksanaan.

(7) Pemimpin (*leading*) menunjukkan bagaimana para manajer dapat mengarahkan dan mempengaruhi bawahannya, menggunakan orang lain untuk melaksanakan tugas tertentu. Dengan demikian menciptakan suasana tempat mereka bekerja menjadi sebaik mungkin”.

Berdasarkan kutipan diatas, ketujuh fungsi tersebut tidak dapat terlepas dari kegiatan manajemen dalam suatu organisasi karena fungsi-fungsi tersebut memiliki fungsi nyata dalam suatu manajemen. Jika keseluruhan atau salah satu dihilangkan maka manajer akan mengalami kesulitan dalam mengatur dan mengarahkan bawahannya.

### 2.1.6 Konsep Organisasi

Organisasi diartikan bermacam-macam tergantung dari arah mana kita memandangnya. Teori klasik memandang organisasi itu sebagai satu wujud. Sedangkan teori sistem memandang organisasi sebagai proses.

Fremon E. Kast dan James E. Rosenzweig dalam bukunya *Organization and Management* mendefinisikan organisasi “penyusunan dan penyatuan berbagai kegiatan dimana saling ketergantungan”. Selanjutnya ia berpendapat bahwa suatu organisasi harus memuat sekurang-kurangnya empat unsur sebagai berikut:

1. *Goals Oriented*, yaitu mengarah kepada pencapaian tujuan.
2. *Psychosocial system*, yaitu orang-orang yang berhubungan satu sama lain dalam kelompok kerja.
3. *Structure activies*, yaitu orang-orang bekerja sama dalam suatu hubungan yang terpola.
4. *Technological system*, yaitu orang yang menggunakan pengetahuan dan teknologi.

Berdasarkan teori diatas yang telah dikemukakan organisasi dipandang dari segi statisnya, yaitu suatu badan struktur.

Herberthicks dan C. Ray Gullet mendefinisikan organisasi sebagai “suatu proses yang tersusun dalam orang-orang berhubungan untuk mencapai tujuan”. Sedangkan George Homans mengemukakan bahwa organisasi terdiri dari sistem

lingkungan luar (*external environment*) serta sistem dalam (*internal*) organisasi dalam hubungannya yang saling tergantung satu sama lain.

Menurut Henry L. Sisk dalam bukunya *Management and organization*, mendefinisikan organisasi sebagai “suatu proses pembentukan atau penyusunan bagian-bagian sehingga menjadi keseluruhan”. Menurutnya ada tiga unsur yang disusun dalam proses organisasi ini, yaitu pekerjaan, orang-orang dan sistem. Jadi dalam pandangan teori modern ini faktor lingkungan dapat mempengaruhi organisasi lalu berinteraksi dengan faktor organisasi sehingga perlu menyesuaikan dirinya dengan perubahan-perubahan yang terjadi demi untuk mempertahankan kelanjutan hidupnya.

### **2.1.7 Ciri-ciri organisasi**

Pada dasarnya organisasi memiliki tiga unsur dasar, dan secara lebih terperinci. Menurut Khaerul Umam dalam bukunya yang berjudul “Perilaku Organisasi” (2018:24) menyatakan bahwa ciri-ciri organisasi sebagai berikut:

- “(1) Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal dan saling mengenal.
- (2) Adanya kegiatan yang berbeda-beda, tetapi satu sama lain saling berkaitan (*interdependent part*) yang merupakan kesatuan kegiatan.
- (3) Tiap-tiap orang memberikan sumbangan atau kontribusinya berupa pemikiran, tenaga, dan lain-lain.
- (4) Adanya tujuan yang ingin dicapai.”

Berdasarkan ciri-ciri diatas untuk mencapai tujuan bersama di dalam sebuah organisasi harus saling bekerjasama satu sama lain dan saling percaya sehingga tujuan bersama bisa tercapai dan berjalan dengan baik.

### **2.1.8 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien kegiatan perencanaan, penggerakkan, dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan. Manajemen sumber daya manusia terdiri dari empat suku kata yaitu manajemen, sumber, daya, dan manusia, keempat suku kata terbukti tidak sulit untuk dipahami artinya. Menurut Fathoni (2017:9) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan proses pengendalian berdasarkan fungsi manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia. Ada lima prinsip pendekatan terhadap manajemen sumber daya manusia, yaitu:

“(1) Sumber daya manusia adalah merupakan kekayaan yang paling penting, yang dimiliki oleh organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan organisasi tersebut.

(2) Keberhasilan sangat mungkin dicapai manakala peraturan atau kebijaksanaan dan prosedur, serta mekanisme kerja, yang bertalian dengan manusia dari perusahaan saling berhubungan dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan perusahaan, dan pencapaian strategis.

(3) Budaya dan nilai perusahaan, suasana organisasi dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh yang besar terhadap hasil pencapaian terbaik.

(4) Manajemen sumber daya manusia berhubungan dengan integrasi semua anggota organisasi yang terlibat untuk mencapai tujuan.

(5) Empat prinsip tersebut harus tertanam dalam diri setiap anggota ditambah dengan ketakwaan dan keimanan kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Berdasarkan lima pendekatan diatas hubungan manajemen dengan sumber daya manusia, adalah proses usaha dalam pencapaian tujuan melalui kerja sama dengan orang lain. Ini artinya menunjukkan pemanfaatan daya yang bersumber dari orang lain untuk mencapai tujuan.

### **2.1.9 Konsep Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia adalah kekuatan daya berpikir dan berkarya manusia yang masih tersimpan dalam dirinya, yang perlu digali lagi dan dibina serta dikembangkan untuk dimanfaatkan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan kehidupan manusia. Sumber daya manusia merupakan kemampuan potensial yang dimiliki manusia yang terdiri dari kemampuan berpikir, berkomunikasi, bertindak, dan bermoral untuk melaksanakan suatu kegiatan (bersifat teknis ataupun manajerial).

Kemampuan yang dimiliki tersebut akan dapat mempengaruhi sikap dan perilaku manusia dalam mencapai tujuan hidup, baik individual maupun bersama. Menurut Sedarmayanti (2018:3) “sumber daya manusia adalah semua potensi yang dimiliki oleh manusia yang dapat disumbangkan/diberikan kepada masyarakat untuk menghasilkan barang/jasa.

Berdasarkan definisi di atas penulis dapat menganalisis sumber daya manusia adalah kemampuan atau potensial yang dimiliki manusia itu sendiri untuk melaksanakan suatu kegiatan sehingga kegiatan tersebut dapat dicapai oleh manusia itu sendiri.

### **2.1.10 Konsep Kualitas Pelayanan**

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu dan kualitas

merupakan derajat atau taraf dan mutu. Kualitas menurut Tjiptono dalam (Hardiyansyah 2018:54) mengungkapkan bahwa kualitas adalah :

- (1) Kesesuaian dengan persyaratan.
- (2) Kecocokan untuk pemakaian.
- (3) Perbaikan berkelanjutan.
- (4) Bebas dari kerusakan/cacat.
- (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
- (6) Melakukan segala sesuatu secara benar.
- (7) Sesuatu yang membahagiakan pelanggan.

Dari definisi di atas penulis dapat menganalisis bahwa kualitas adalah kepuasan yang diberikan kepada pelanggan. Konsep dalam kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Sinambela dalam (Zaenal Mukarom dan Muhibudin 2015:41) mengungkapkan bahwa:

“pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik).

Definisi di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dimana masyarakat sebagai konsumen yang harus merasakan puas dilayani oleh pemerintah.

## 2.2 Kerangka Berpikir

Dalam kerangka berpikir ini bertujuan untuk mengemukakan teori-teori dari para ahli untuk peneliti jadikan pedoman dalam mengukur fenomena yang terjadi dilapangan dengan tujuan untuk menghasilkan kesimpulan yang objektif. Berikut teori mengenai kualitas pelayanan dimana salah satunya akan peneliti jadikan sebagai alat ukur penelitian.

Menurut Zeithaml dalam (Hardiyansah 2018:63) mengemukakan kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi sebagai berikut:

- (1) *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- (2) *Reliability* (Kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- (3) *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- (4) *Assurance* (Jaminan) terdiri dari jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan.
- (5) *Empathy* (Empathy) terdiri dari sikap sopan santun dan ramah dan tidak diskriminatif ketika melaksanakan pelayanan.

Melihat teori diatas bahwa pemerintah ketika melaksanakan pelayanan sudah siap dalam segala hal yang dibutuhkan masyarakat sehingga masyarakat merasakan kepuasan ketika dilayani oleh pemerintah. Teori selanjutnya menurut Levine



dalam (Hardiyansyah 2018:72) mengemukakan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari tiga dimensi sebagai berikut:

(1) *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*.

(2) *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

(3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Melihat teori diatas kualitas pelayanan akan berjalan dengan baik ketika para pemberi pelayan cepat tanggap dan responsif dalam melayani serta menerapkan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Teori selanjutnya menurut Fitzsimmons dalam (Mukarom 2015:68) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat pada lima dimensi sebagai berikut:

(1) *Reliability*, kemampuan memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat.

(2) *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.

(3) *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemetintah, serta respek terhadap masyarakat.

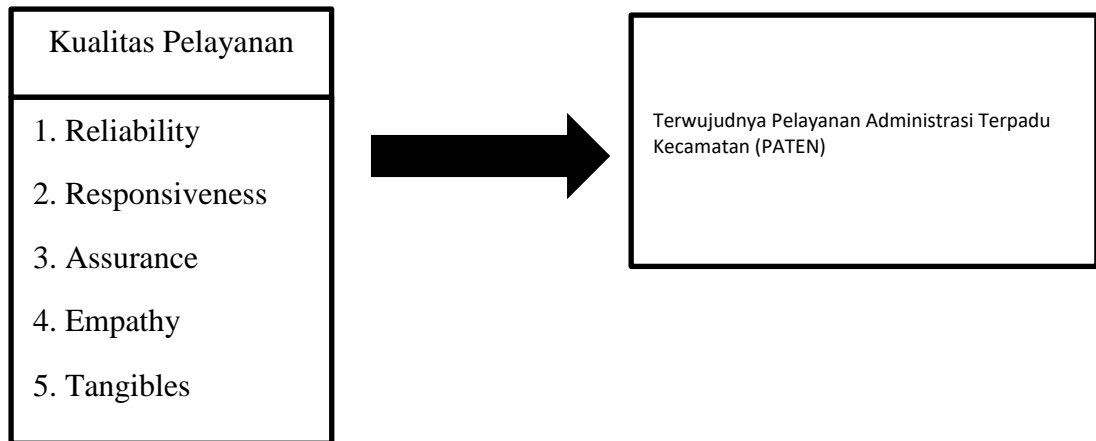
(4) *Empathy*, kemauan pemerintah untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

(5) *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Dari ketiga teori diatas penulis menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons dalam (Mukarom 2015:68) sebagai alat ukur karena menurut penulis teori tersebut dimensinya sesuai dengan fenomena yang ada dilapangan.

**Gambar 1**

**Paradigma Kerangka Berpikir Tentang Kualitas Pelayanan**



**1.3 Proposisi**

1. Analisis kualitas pelayanan akan terwujud dalam mewujudkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang dengan menerapkan lima aspek dalam kualitas pelayanan yaitu: *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (bukti fisik).
2. Hambatan dan upaya yang terjadi pada kualitas pelayanan dalam mewujudkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang dapat diatasi dengan sosialisasi dan pengajuan sarana prasarana ke Pemerintah Daerah.

