

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 kajian terdahulu

Terkait Konteks ini peneliti menggabungkan dari hasil penelitian yang dikolaborasikan hasil peneliti terdahulu yaitu yang berkaitan dengan masalah penelitian, sehingga dapat memberikan gambaran serta pengetahuan yang mendasari atas kesamaan variabel yang diteliti terkait masalah yang diteliti.

Perbedaan dari peneliti terdahulu dengan penelitian yang dilakukan ini yaitu yang pertama dapat dibedakan dari judulnya yang lebih menekankan peneliti terhadap pengaruh kualitas pelayanan di sebuah instansi. Sedangkan penelitian terdahulu lebih menekankan kepada studi kasus yang ada pada sebuah instansi. Selanjutnya latar belakang penelitian ini yang dapat dilihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan, serta pada karakteristik pengarus kualitas pelayanan, dengan menggunakan jenis penelitian yang dilakukan yaitu pendekatan kuantitatif metode koefisien determinasi.

Kemudian untuk memudahkan pemahaman terhadap kajian penelitian terdahulu, peneliti menterjemahkan visualisasi berbentuk tabel, yakni:

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan		
			pendekatan	metode	Teknik analisi
1.	Siti Annisa	“Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Di kantor Desa	Kuantitatif	Dengan uji Koefisien Determinasi,	Analisis statistik dengan angket, observasi

	(2018)	Helvetia”		Uji validasi	
2.	Muh Yunus (2013)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN Rayon Makassar Barat”	Kuantitatif	Dengan uji Parsial dan uji Regresi Lincar Berganda	Analisis Statistik, menyebarkan kuisisioner

Adapun untuk melihat persamaan serta perbedaan dengan melalui kesimpulan yang bisa ditinjau dari penelitian Siti Annisa (2018) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap kepuasan Masyarakat Di kantor Desa Helvetia” dengan latar belakang kualitas pelayanan kepada masyarakat, yang dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitiannya, yaitu antara pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada instansi kantor desa Helvetia terdapat pengaruh yang signifikan, yang memperlihatkan bahwa makin baik penerapan pelayanan masyarakat, maka kualitas pegawai pada masyarakat di instansi tersebut akan meningkat.

Selanjutnya penelitian dari Muh Yunus (2013) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN Rayon Makassar Barat”, yang memiliki latar belakang yang berorientasi pada rendahnya kualitas pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitiannya, yaitu pengaruh terhadap kualitas pelayanan bisa dikatakan baik dimana

pengaruh yang dihasilkan sejumlah 63,52% sementara 36,48% sisanya dipengaruhi faktor lainnya.

2.1.2 Lingkup Administrasi

Secara dasarnya kajian dalam ilmu administrasi ialah fenomena manusia yang saling bekerja sama guna mewujudkan suatu tujuan yang diharapkan. Administrasi sendiri secara etimologis memiliki asal kata “ad” serta “ministrare” (bahasa latin) dimana artinya “memenuhi, melayani, atau membantu”.

Beberapa ahli memberikan definisi komprehensif terhadap administrasi, di antaranya **Herbert A. Simon, et al** dalam **Wirman Syafri** dengan bukunya **Studi tentang Administrasi Publik (2012:8)** memaparkan:

“This means that administration in a broad sense is a collaborative activity by a group of people to achieve the same goal”.

(artinya administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama oleh sekelompok orang untuk mewujudkan tujuan yang sama).

Sementara itu, **Sondang P. Siagian** dalam **“Filsafat Administrasi (2014:2)”** buku yang dituliskan mengatakan:

“Administrasi adalah seluruh proses antara beberapa manusia yang saling kerja sama berdasarkan suatu rasionalitas untuk mewujudkan tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan”.

2.1.3 Lingkup Administrasi Publik

Definisi komprehensif dari administrasi publik ialah sebuah ilmu yang berasaskan ilmu administrasi yang didalamnya mengkaji ruang lingkup instansi pemerintahan (organisasi

pemerintahan). Secara luas administrasi publik bisa disebut sebuah proses kerja sama antar aparat pemerintah untuk mewujudkan tujuan yang sebelumnya sudah ditentukan. Terkait konteks ini tujuannya berhubungan dengan berbagai tujuan negara yang sudah ditentukan serta dikelompokkan dalam beberapa tugas tiap aparat negara. **Wirman Syafri** yang mengutip **Sondang P. Siagian** dalam buku “**Administrasi Publik (2012:25)**” mengemukakan bahwa:

“administrasi publik didefinisikan sebagai seluruh aktivitas yang semua aparat pemerintah dari suatu negara lakukan untuk mewujudkan suatu tujuan negara.”

Tambahan lainnya dari definisi administrasi publik yang peneliti uraikan yaitu dari **Wirman Syafri** yang mengutip **Dwight Waldo** dalam buku “**Administrasi Publik (2012:21)**” memaparkan :

“Public administration is the organization and management of man and materials to the purposes of government. Administrasi publik yakni suatu organisasi serta pengelolaan sumber daya (manusia ataupun peralatannya) guna mencapai berbagai tujuan pemerintah”.

Dari beberapa defnisi tersebut, bisa dikatakan bahwa administrasi publik ialah serangkaian aktivitas yang aparat negara lakukan untuk menjalankan berbagai tugas yang menyangkut tujuan negara dengan maksud mencapai tujuan dari negara tersebut.

Sondang P. Siagian dalam bukunya “**Filsafat Administrasi (2014:3)**” memaparkan bahwa unsur administrasi meliputi:

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

Berdasar pada pemaparan tersebut, didapatkan kesimpulan bahwa yang dimaksud administrasi ialah sebuah proses yang beberapa kelompok orang lakukan untuk saling bekerja sama untuk mewujudkan tujuan bersama yang sebelumnya telah ditentukan.

2.1.4 Lingkup Manajemen Pelayanan Publik

2.1.4.1 Pengertian Manajemen

Management atau manajemen memiliki asal kata “manage” dari kata “manus”, dimana artinya adalah “gain results” atau “to control by hand”. Makna dari “Gain results” sendiri meliputi “personal responsibility by the manager for results being achieved” serta “the achievement of results” yang lebih luas dari sebatas pengurusan, ketatalaksanaan, pembinaan, serta pengelolaan. Sementara itu, **Silalahi (2015 : 6)**, memberikan definisi komprehensif yaitu :

“Manajemen yakni proses perencanaan, pengaturan, pengorganisasian, pengomunikasian, pimpinan, sumber daya, pengendalian pelaksanaan berbagai tugas, serta pemotivasian untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif”

Definisi di atas bermakna bahwa manajemen merupakan proses penggunaan sumber daya melalui fungsi-fungsi manajemen sehingga mewujudkan tujuan secara efisien serta efektif.

Definisi lain mengenai manajemen diutarakan oleh **James A.F Stoner (2015:6)**, memaparkan

“Manajemen ialah sebuah proses perencanaan, kepemimpinan, pengorganisasian, penggunaan seluruh sumber daya organisasi, serta pengendalian upaya anggota organisasi dengan maksud mewujudkan suatu tujuan organisasi yang sebelumnya sudah ditentukan”.

Pengertian ini melibatkan anggota organisasi dalam pemanfaatan ketersediaan sumber daya dengan kepemimpinan yang baik dalam membuat suatu perencanaan. Sedangkan menurut **George R. Terry (2015:6)**, memaparkan:

“manajemen ialah proses pembedakan atas pengawasan, penggerakan, pengorganisasian, serta perencanaan dengan mempegunakan seni ataupun ilmu untuk mewujudkan tujuan yang sebelumnya sudah ditetapkan.”

Manajemen sendiri memiliki orientasi yaitu mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan berbagai fungsi manajemen yang mencakup pengontrolan atau pengendalian, pemotivasian, pemimpin, pengomunikasian, pengadaan sumber daya, pengorganisasian, serta perencanaan.

2.1.4.2 Pengertian Pelayanan Publik

Peran dari pelayanan publik sangatlah krusial dalam hal penyelenggaraan pemerintahan. Secara sederhana bisa dipahami bahwasanya pelayanan publik ialah pelayanan yang diselenggarakan pemerintah. **Mulyadi (2016:39)** memberikan definisi komprehensif dari pelayanan publik, yakni:

“Melayani (pemberian pelayanan) kepentingan masyarakat atau orang yang berkepentingan terhadap organisasi ini sesuai akan tata cara serta aturan pokok yang sudah ditentukan”.

Pengertian berarti pelayanan public harus melayani masyarakat sesuai tata cara serta aturan yang sudah ditetapkan.

Definisi lainnya dari **Sujardi (2011:7)** mengenai pelayanan publik yaitu:

“Pelayanan publik yakni bentuk pelayanan negara yang bertujuan memenuhi hak-hak sipil serta kebutuhan dasar tiap warga negara atas jasa, barang, serta pelayanan administrasi yang sudah penyelenggara pelayanan publik sediakan”.

Definisi di atas bermakna bahwa Negara harus memenuhi segala kepentingan publik dan hak sipil dan itu terdapat di undangundang. Sementara berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP/25/M.PAN/2/2014 menyatakan, pelayanan publik yakni “segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan”

Pengertian tersebut berarti pemenuhan kebutuhan publik baik jasa maupun barang yang dilaksanakan oleh Negara yang sesuai peraturan yang ada.

Berdasar pada pemaparan tersebut, didapatkan kesimpulan bahwa yang dimaksud pelayanan publik ialah aktifitas pelayanan secara langsung maupun tidak langsung dari lembaga pemerintahan pada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berwujud pelayanan administratif maupun jasa.

2.1.4.3 Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Secara dasarnya manajemen ialah inti suatu administrasi, sebab manajemen ialah sarana pelaksana utama administrasi. Beberapa ahli memberikan definisi komprehensif dari manajemen di antaranya **Gibson et al dalam buku Ratminto (2006:2)** yang memaparkan:

“Sebuah proses yang dilakukan satu orang maupun lebih untuk mengoordinasikan aktivitas-aktivitas lainnya untuk mencapai hasil yang tidak bisa diwujudkan bila yang bertindak adalah satu orang”.

Sementara itu, **Ratminto (2006:4)** Manajemen Publik dapat diartikan sebagai berikut :

“Suatu proses penerapan seni dan ilmu untuk menyusun dan mengimplementasikan rencana, melakukan koordinasi serta menyelesaikan berbagai aktivitas pelayanan untuk mencapai berbagai tujuan pelayanan yang ramah dan tegas kepada konsumen, terciptanya control kualitas serta interaksi khusus dengan pelanggan”.

Kerap kali manajemen publik diidentikkan dengan manajemen instansi pemerintah. Selain itu juga disebutkan bahwa manajemen ialah sebuah studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi serta merupakan kombinasi antara berbagai fungsi manajemen seperti controlling, organizing, serta planning yang juga termasuk sumber daya manusia, politik, informasi, fisik, serta keuangan.

Manajemen Pelayanan Publik yang baik tentunya akan memberikan serta mempengaruhi kualitas pelayanan yang juga akan baik, dimana kualitas pelayanan yang buruk akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan pemaparan tersebut, secara sederhana bisa diuraikan bahwa pelayanan ialah sebuah proses. Sehingga, manajemen pelayanan publik memiliki objek utama yaitu pelayanan itu sendiri, sehingga manajemen pelayanan publik ialah manajemen proses, yakni sisi manajemen yang mengendalikan serta mengatur proses layanan supaya kegiatan pelayanan bisa berjalan tepat sasaran, lancar, tertip, dan memuaskan pihak yang dilayaninya.

Hampir secara otomatis bahwa pelayanan publik akan membentuk *image* (citra) mengenai kinerja birokrasi. Sebab kebijakan negara yang berhubungan dengan pelayanan publik sangat berkaitan dengan birokrasi. Sehingga, secara langsung kinerja dari birokrasi berhubungan dengan permasalahan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

2.1.5 Lingkup Kualitas Pelayanan

2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Goetsch dan Davis dalam Hardiansyah (2011:36) memberikan definisi komprehensif dari kualitas pelayanan yakni:

“Kualitas pelayanan yakni suatu hal yang menyangkut terpenuhinya kebutuhan atau harapan pelanggan, di mana dikatakan bahwa pelayanan berkualitas jika bisa menyediakan jasa (pelayanan) dan produk yang sesuai akan harapan serta kebutuhan pelanggan. Secara dasarnya, kualitas dalam hal ini menyangkut pelayanan yang baik yakni cara atau sikap karyawan dalam melayani masyarakat atau pelanggan secara memuaskan”.

Adapun **Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:40)** memaparkan bahwa kualitas pelayanan yakni :

“Kualitas pelayanan yakni sebuah cara yang secara empiris diturunkan dimana ini bisa dimanfaatkan oleh organisasi pelayanan untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanannya. Metode ini mencakup pengembangan pemahaman terkait kebutuhan layanan yang pelanggan rasakan”.

Mengacu pada pemaparan tersebut, didapatkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik ialah keseluruhan dari kemampuan dalam memberikan layanan terhadap layanan administrasi maupun produk (jasa atau barang) oleh pihak penyelenggara layanan pada masyarakat atau pelanggan yang bisa memenuhi kebutuhan serta bisa memuaskan pelanggannya berdasarkan kesesuaian antara kenyataan yang masyarakat atau pelanggan terima dengan harapannya.

2.1.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat beberapa atribut atau dimensi dari kualitas pelayanan yang mengacu pemaparan dari **Gaspersz** dalam **Hardiansyah (2018:70)**, meliputi:

1. **Kenyamana dalam memperoleh pelayanan, berhubungan dengan informasi, ruang, serta lokasi;**
2. **Pelayanan pribadi, berhubungan dengan penanganan permintaan khusus atau fleksibilitas;**
3. **Variasi model pelayanan, berhubungan dengan inovasi;**
4. **Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;**
5. **Kelengkapan, berhubungan dengan ketersediaan sarana penunjang;**
6. **Tanggung jawab, berhubungan dengan penanganan keluhan ataupun penerimaan pesanan;**
7. **Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;**
8. **Akurasi pelayanan, berhubungan dengan reabilitas;**
9. **Ketepatan waktu pelayanan;**
10. **Atribut pendukung pelayanan lainnya semacam fasilitas TV, music, AC, kebersihan lingkungan, serta lainnya.**

2.1.6 Lingkup Kepuasan Masyarakat

2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat kerap disebut kepuasan konsumen dalam terminologis bisnis. Sebab konsumen utama dari organisasi publik adalah masyarakat serta praktik dari sistem organisasi bisnis yang paling baik bisa diaplikasikan dalam organisasi publik. Sehingga, teori kepuasan konsumen banyak digunakan untuk teori kepuasan publik.

Buku **“Manajemen Organisasi Publik (2012:156)”** yang ditulis oleh Priansa dijelaskan bahwa:

“Kepuasan publik yakni tanggapan masyarakat atas tidak sesuainya tingkat harapan dengan kinerja nyata yang dirasakan sesuatu menggunakan pelayanan publik tersebut”.

Teori dari Zeithaml dan Bitner yang dikutip dalam **“Manajemen Organisasi Publik (2018:156)”** oleh Priansa memaparkan:

“Ketidakpuasan atau kepuasan konsumen secara tradisional diartikan sebagai perbandingan ekspektasi (harapan) dengan kinerja atau persepsi yang dirasakan (perceived performance)”.

Bean dalam Satibi (2012:89) memberikan definisi komprehensif dari kepuasan yakni:

“Kepuasan ialah tingkat perasaan individu sesudah melakukan perbandingan antara harapan dengan hasil (kinerja) yang dirasakannya. Tingkat kepuasan yaitu fungsi perbedaan dari harapan dengan kinerja yang dirasakan. Ini merefleksikan bahwasanya pelanggan merasakan kegembiraan atau kesenangan bila kinerja sesuai harapan serta akan kecewa bila kinerja di bawah harapannya”.

Mengacu pada pemaparan tersebut, didapatkan kesimpulan bahwa kepuasan publik ialah perasaan kecewa atau senang yang masyarakat rasakan dari hasil membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang didapatkan oleh masyarakat.

2.1.6.2 Prinsip-prinsip Kepuasan Masyarakat

Sedarmayanti (2013:269) memaparkan bahwa beberapa prinsip dari kepuasan kerja, meliputi:

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

Atau secara sederhana diuraikan oleh Sedarmayanti (2013:269), bahwa yang dimaksud dari beberapa aspek tersebut adalah:

- 1. Keamanan pelayanan, yakni terjaminnya keamanan sarana yang dipergunakan atau lingkungan unit penyelenggara pelayanan, sehingga masyarakat tenang dalam memperoleh pelayanan serta terhindar dari berbagai risiko pelaksanaan pelayanan yang diberikan;**
- 2. Kenyamanan lingkungan, yakni kondisi sarana prasarana pelayanan yang teratur, rapi, serta bersih sehingga bisa memberi kenyamanan untuk penerima pelayanan;**
- 3. Kepastian jadwal pelayanan, yakni kesesuaian waktu pelayanan dengan ketentuan yang ada;**
- 4. Kepastian biaya pelayanan, yakni sesuai biaya yang sudah ditetapkan dengan biaya yang dibayarkan;**
- 5. Kewajaran biaya pelayanan, yakni masyarakat bisa menjangkau biaya yang sudah unit pelayanan publik tetapkan;**

6. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu perilaku dan sikap karyawan dalam memberi pelayanan pada masyarakat secara ramah, sopan, saling menghormati, serta menghargai;
7. Keadilan mendapatkan pelayanan, adalah pelayanan yang diberikan tidak membedakan status atau golongan pihak yang dilayani;
8. Kecepatan pelayanan, yakni bisa terselesaikannya target pelayanan sesuai waktu yang sudah unit penyelenggara pelayanan publik tentukan;
9. Kemampuan petugas pelayanan, yakni tingkat keterampilan dan keahlian petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan pada masyarakat;
10. Tanggung jawab petugas pelayanan, yakni tanggung jawab dan wewenang yang jelas dalam pelayanan pada masyarakat;
11. Kedisiplinan petugas pelayanan, yakni kesungguhan petugas dalam memberi pelayanan khususnya konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang ada;
12. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu kepastian serta keberadaan petugas yang memberikan pelayanan (tanggung jawab, kewenangan, jabatan, dan nama);
13. Persyaratan pelayanan, yakni administratif dan teknis yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan sesuai jenis pelayanan yang diberikan pada umumnya;
14. Prosedur pelayanan, yakni kemudahan dalam tahapan pelayanan yang diberikan pada masyarakat ditinjau dari alur perizinan yang sederhana.

2.1.6.3 Dimensi Kepuasan Masyarakat

Kotler dalam **Tjiptono & Chandra (2011:314)** memaparkan bahwa kepuasan pelanggan bisa diukur dengan dimensi berikut:

1. *Lost Customer Analysis* (Analisis Konsumen yang Hilang). Tujuan dari metode ini adalah guna menemukan pemicu dari pelanggan yang berhenti mempergunakan jasa atau mengonsumsi produk perusahaan. Caranya bisa dengan menghubungi lagi pelanggan yang lama tidak bertransaksi, mengamati, atau wawancara dengan pelanggan terkait. Ini adalah metode yang baik untuk diterapkan perusahaan untuk menyusun suatu strategi untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan konsumen.
2. *Ghost Shopping* (Berbelanja Terselubung) atau umum juga dinamakan *mystery guest* yakni orang yang menilai pelayanan atau kinerja perusahaan secara diam-diam dengan melakukan penyamaran menjadi pembeli serta melakukan penilaian terhadap berbagai aspek kelebihan dan kelemahan perusahaan tersebut. Selain itu bisa juga bertindak hal yang serupa terhadap perusahaan

- kompetitor agar bisa melihat kelebihan maupun kelemahan dari kompetitor sebagai indikator untuk melakukan perbaikan perusahaan dan menyusun strategi perusahaan.
3. *Customer Satisfaction Survey* (Survey kepuasan konsumen). Dilakukannya cara ini dengan maksud mengetahui umpan balik langsung dari tamu sebagai wujud bahwa perusahaan peduli terhadap pelanggannya.
 4. *Complaint and Suggestion System* (Sistem keluhan dan saran). Tiap perusahaan yang memiliki orientasi terhadap pelanggan perlu untuk memberikan pelanggannya kesempatan sebebaskan mungkin untuk memberi keluhan maupun saran mengenai jasa atau produk perusahaan. Media yang bias dimanfaatkan berwujud komentar pelanggan melalui kuesioner, kotak saran, maupun melalui *customer call service*. Maksud dari dilakukannya hal ini guna melihat bagaimana serta apa jasa atau produk yang konsumen inginkan. Selain itu juga bertujuan memperoleh informasi mengenai berbagai keluhan serta kesulitan yang konsumen hadapi agar perusahaan bisa menyusun strategi untuk perbaikan ke depannya.

2.1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik disebut berhasil bila timbul kepuasan dari masyarakat yang dilayaninya, sementara bisa disebut kurang baik kinerja dari organisasi publik bila timbul ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. **Kotler dan Armstrong (2015)** menjelaskan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan sebagai berikut:

“Jasa atau produk yang diberikan semakin berkualitas, maka pelanggan juga akan merasakan kepuasan yang semakin tinggi. Secara umum pelanggan mengharapkan jasa atau produk yang dikonsumsi bisa dinikmati dan diterima dengan pelayanan yang memuaskan dan baik. Ini menuntut perusahaan agar memperhatikan kualitas pelayanannya serta perlu juga memperhatikan pelayanan yang diberikannya”.

Mengacu pada pemaparan tersebut, didapatkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (publik), sebab kualitas pelayanan yang semakin baik diberikan pada masyarakat akan masyarakat akan merasakan tingkat kepuasan yang semakin tinggi pula.

2.2 Kerangka Pemikiran

Peneliti dalam menyusun skripsi ini dengan mengacu pemaparan dari beberapa ahli terkait teori yang menyangkut dengan fokus serta luas penelitian, sebagai pedoman dan dasar untuk mengukur seberapa jauhnya kesesuaian pedoman ini dengan kenyataan di lapangan sehingga kesimpulan yang objektif akan didapatkan.

Berdasar pada beberapa masalah yang sebelumnya sudah dikemukakan, maka dipaparkan beberapa teori dari para ahli untuk dijadikan kerangka pemikiran untuk skripsi ini. Beberapa di antaranya, dijabarkan yaitu:

Goetsch dan David dalam Hardiyansyah (2011:36) memberikan definisi komprehensif dari kualitas pelayanan yakni:

“Kualitas pelayanan yakni suatu hal yang menyangkut dengan terpenuhinya kebutuhan atau harapan pelanggan, di mana dinyatakan berkualitasnya suatu pelayanan bisa menyediakan pelayanan (jasa) dan produk yang sesuai apa yang pelanggan harapkan dan butuhkan. Secara dasarnya kualitas dalam hal ini berhubungan dengan pelayanan yang baik, yakni cara atau sikap karyawan dalam melayani masyarakat atau pelanggan dengan memuaskan”.

Kemudian, ada lima dimensi dalam kualitas pelayanan yang dikemukakan **Zeithaml** dalam **Satibi (2012:80)** yang dijadikan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, yakni:

1. **Tangibles (Bukti Langsung)**, yakni kualitas pelayanan bisa dilihat dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang terbukti langsung dan yang kelihatan seperti fasilitas fisik (tampilan kantor) yang terlihat mulai dari peralatan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan, kelengkapan petugas pelayanan dan fasilitas yang disediakan, bahan komunikasi penyedia jasa, kenyamanan ruangan pelayanan, tempat parkir, pekarangan, gedung, serta lokasi.
2. **Realibility (Kehandalan)**, yakni seberapa handalnya kemampuan menyediakan pelayanan yang terpercaya. Seberapa mampunya memenuhi janji sesuai akan yang sudah ditawarkan bisa diandalkan, dengan syarat layanan harus konsisten dan akurat, dan juga pelayanan yang diberikan sesuai yang diperjanjikan dengan tepat waktu, memuaskan, akurat, dan segera.

3. **Responsiveness (Daya tanggap)**, yakni kesanggupan memberikan bantuan secara ikhlas untuk memberi layanan atau mempunyai kepekaan tinggi pada konsumen yang disertai tindakan sesuai kebutuhan. Ini juga berhubungan dengan terdapatnya keinginan petugas dalam memberikan pelayanan bahwa dirinya dapat memberikan jasa secara cepat serta senang membantu konsumennya.
4. **Assurance (Jaminan)**, yakni kemampuan memberikan jaminan keamanan dalam memperoleh pelayanan sehingga tidak terdapat timbulnya keraguan atas kekeliruan pemberian pelayanan. Petugas pemberi pelayanan ialah seorang yang bisa dipercaya, kompeten, serta mempunyai identitas sebagai petugas pelayanan dan berkemampuan menjaga kerahasiaan dan kepercayaan.
5. **Emphaty (Empati)**, yakni mampu merasakan apa yang orang lain rasakan, dimana mereka sungguh-sungguh memberi atensi besar serta secara khusus berupaya memahami dan mengerti kebutuhan, kemauan, serta keinginan pelanggan atau bersikap tegas pada pelanggan namun penuh perhatian atau bisa merasakan apa yang pelanggan rasakan. Secara individual terdapat kepedulian dengan penuh pada pelanggannya.

Sesudah teori kualitas pelayanan dipaparkan, maka berikutnya dijelaskan teori kepuasan masyarakat, di antaranya **Bean dalam Satibi (2012:89)** yang memberikan definisi komprehensif dari kepuasan yaitu :

“Kepuasan ialah tingkat perasaan individu sesudah melakukan perbandingan antara harapan serta hasil (kinerja) yang dirasakannya. Tingkat kepuasan sendiri ialah fungsi perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Ini merefleksikan bahwa pelanggan akan gembira atau senang bila kinerjanya sesuai harapan, serta akan merasakan kekecewaan bila kinerja di bawah harapan”.

Tingkat kepuasan pelanggan sendiri diukur dengan beberapa dimensi, yang mengacu pada pemaparan dari **Consuegra et al (2007:178)** meliputi:

1. **Kesesuaian harapan:** adanya kesesuaian antara pelayanan atau produk yang ditawarkan dengan apa yang pelanggan harapkan.
2. **Persepsi kinerja:** baik atau tidaknya hasil kinerja yang pelanggan terima dari pihak perusahaan.
3. **Penilaian pelanggan:** baik atau tidaknya pelayanan yang diterima pelanggan secara keseluruhan apabila diperbandingkan dengan perusahaan lain yang menawarkan jasa atau produk sejenis.

Kotler dan Amstrong (2015) mengemukakan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan, yaitu :

“Jasa atau produk yang diberikan semakin berkualitas, maka pelanggan juga akan merasakan kepuasan yang semakin tinggi. Secara umum pelanggan mengharapkan jasa atau produk yang dikonsumsi bisa dinikmati dan diterima dengan pelayanan yang memuaskan dan baik. Ini menuntut perusahaan agar memperhatikan kualitas pelayanannya serta perlu juga memperhatikan pelayanan yang diberikannya”.

2.3 Hipotesis

2.3.1 Hipotesis Penelitian

Berdasar pada kerangka pemikiran tersebut, penulis mengemukakan hipotesis yaitu :

1. Adanya pengaruh kualitas Pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Meral Kabupaten Karimun.
2. Terdapat adanya faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Meral Kabupaten Karimun.
3. Terdapat adanya upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP terhadap peningkatan Kepuasan masyarakat di Kecamatan Meral Kabupaten Karimun.

2.3.2 Hipotesis Statistik

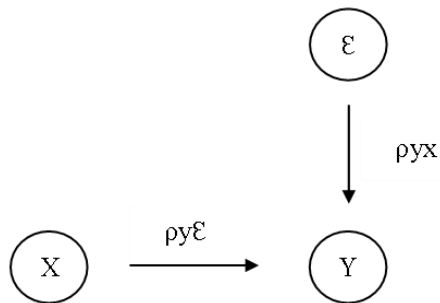
- a. **$H_0: \rho_s \leq 0$** , Kualitas Kepuasan Masyarakat ≤ 0 , Kualitas Pelayanan e-KTP (X) Kepuasan Masyarakat (Y) artinya Kualitas Pelayanan e-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat tidak ada pengaruh yang signifikan.

- b. **H1 : $\rho_s > 0$** artinya Kualitas Pelayanan e-KTP : Kualitas Pelayanan e-KTP < 0 ,
Kualitas Pelayanan e-KTP (X) Kepuasan Masyarakat (Y) artinya Kualitas
Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat ada pengaruh yang signifikan.

c. Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitiannya :

Gambar 2.1

Paradigma Pengaruh



Keterangan :

X : Variabel Kualitas Pelayan e-KTP

Y : Variabel Kepuasan Masyarakat

ε : Variabel Lain diluar kualitas Pelayanan e-KTP yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

ρ_{yx} : Besarnya pengaruh dari Variabel Kepuasan masyarakat

$\rho_{y\varepsilon}$: Besarnya Pengaruh dari Variabel lain diluar kualitas pelayanan e-KTP yang berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat.