# BAB II

# KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS



## Kajian Pustaka



### Kajian Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1 Kajian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama Peneliti** | **Judul Penelitian** | **Persamaan** | | | |
| **Teori yang Digunakan** | **Pendekatan** | **Metode** | **Teknik Analisis** |
| 1 | Wandy Zulkarnaen  (2018) | Pengaruh Strategi Penerapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Terhadap Rema Laundry dan Simply Fresh Laundry di Jalan Cikutra Bandung) | Kotler & Keller (2008) | Kuantitatif | Regresi linear sederhana | Observasi, Studi Pustaka, Kuisioner |
| 2 | Anharudin Azis, Fitrotun Niswah | Pengaruh Remunerasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban | Hasibuan (2002) | Kuantitatif | Assosiatif | Observasi, Studi Pustaka, Kuisioner |
| 3 | Mohd. Farid Tiza, Febsri Susanti (2019) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, (Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang) | Tjiptono, (2012) | Kuantitaif | Regresi Linear berganda | Observasi, Studi Pustaka, Kuisioner |

**Sumber: https://scholar.google.com/**

Berdasarkan Tabel 2.1 di atas, peneliti sampai pada pemahaman bahwa perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdapat pada beberapa aspek yaitu terdapat variabel yang digunakan pada penelitian terdahulu namun tidak diteliti pada penelitian ini, serta tempat atau objek penelitian terdahulu dengan unit rencana penelitian berbeda. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan variabel yang akan diteliti yaitu Strategi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan. Serta menggunakan objek penelitian di Kecamatan Kota Bandung. Dengan adanya hasil penelitian yang relevan dalam penelitian ini, maka peneliti ini mempunyai acuan untuk memperkuat kerangka pemikiran yang digunakan.

### Pengertian Administrasi

Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa inggris yaitu dari kata Administration yaitu to administre diartikan sebagai to manage (mengoleh) dan to direct (menggerakan). Administrasi dalam arti sempit menurut **Ulbert**, dalam “**Studi tentang Ilmu Administrasi”,(2016:5)** menyatakan pengertian administrasi yaitu:

“Merupakaan penyusunan dan pencacatan data dan informasi secara sistemis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta mempermudahkan memperoleh kembali secara keseluruhan dan didalam hubungannya satu sama lain.”

**Atmosudirjo (1980)** dalam **“Studi tentang Ilmu Administrasi” (2016:4)** mendefinisikan administrasi sebagai berikut :

“Kegiatan memberi bantuan dalam mengelola informasi, mengelola manusia, mengelola harta benda ke arah suatu tujuan yang terhimpun dalam organisasi.”

**The Liang Gie (1980)** mengemukakan arti Administrasi secara luas dalam buku **“Studi tentang Ilmu Administrasi” (2016:9)** yaitu :

“Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap perkerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.”

“Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.” **(Sondang P. Siagian, 1980)**

#### Pengertian Administrasi Publik

Secara umum Administrasi Negara adalah suatu proses kerja sama yang dilakukan aparatur negara untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan. **Gordon dalam Syafiie (2003:33)** mengatakan Administrasi Negara bahwa:

“Administrasi Negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hokum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislative, eksekutif, serta peradilan.”

#### Tujuan Administrasi Publik

Menurut Sahya Anggara dalam Ilmu Administrasi Negara (2016) :

Tujuan administrasi adalah membuat organisasi berfungsi secara efektif dan efisien secara keseluruhan agar tugas, fungsi dan misinya terlaksana dan tujuannya tercapai secara sebaik-baiknya. Tujuan dari ilmu administrasi negara kita, beberapa aspek atau segi administrasi yang perlu diperhatikan diantaranya adalah aspek politik, hukum, administrasi, sosial-budaya, teknologi, moralitas dan etika.

#### Konsep Administrasi Publik

Pada dasarnya administrasi publik merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang melalui proses kerja sama antar organisasi untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya sesuai dengan kebijakan negara. Kegiatan administrasi atau manajemen yang berlangsung didalam berbagai jenis organisasi adalah untuk memenuhi tanggung jawab organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya dan untuk melaksanakan program yang telah ditentukannya.

#### Konsep Organisasi

Konsep organisasi merupakan sesuatu yang menunjukan kerjasama antar manusia untuk mencapai tujuan, sebagai proses pembagian kerja. Menurut **Sondang P. Siagian** dalam buku **Studi Tentang Ilmu Administrasi**, hakikat organisasi dapat ditinjau dari dua sudut pandang, diantaranya:

1. Organisasi dapat dipandang sebagai wadah, yaitu tempat kegiatan administrasi dan manajemen yang dijalankan dan sifatnya relatif statis
2. Organisasi dipandang sebagai proses interaksi antar orang-orang yang menjadi anggota organisasi dan sifatnya dinamis.

Dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah kegiatan antar dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai sesuatu tujuan bersama.

#### Konsep Kebijakan Publik

Menurut **Singadilaga (2001:5)** kebijakan publik adalah keputusan atas sejumlah atau serangkaian (set of choosing) yang berhubungan satu sama lain yang dimaksudkan untuk mencapai sasaran/tujuan tertentu. Pelaku kebijakan adalah orang atau sekumpulan orang yang mempunyai peran tertentu didalam kebijakan sebab mereka berada dalam posisi mempengaruhi baik pda perumusan kebijakan, pembuatan, pelaksanaan, maupun pengawasan dan penilaian atas perkembangan pelaksanaannya.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa keterkaitan kebijakan publik dalam laporan ini adalah bahwa kebijakan sangat berpengaruh terhadap pelayanan dan strategi yang dilakukan seorang pegawai agar mengetahui bahwa pelaksanaan pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan kebijakan yang diberikan.

### Pengertian Manajemen Publik

Secara umum manajemen merupakan suatu proses kemampuan untuk mencapai tujuan organisasi melalui kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang. Manajemen sendiri dimaksudkan untuk mengarahkan, membimbing dan mengendalikan suatu kegiatan agar tercapai dengan baik. **Kreitner** yang dikutip **Hanafi** dalam **“Konsep Dasar dan Teori Pengembangan Manajemen.”(2008:62)** sebagai berikut :

“Manajemen adalah suatu proses bekerja sama dengan dan melalui lainnya untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif dan secara efisien menggunakan sumber daya yang terbatas di lingkungan yang berubah-ubah”

**Supriatna (1999:7)** dalam **Ilmu Administrasi Negara (2016)** menyatakan bahwa :

“Manajemen publik merupakan bidang kajian dalam manajemen yang logic konstruksinya menurut paradigma kelima administrasi negara yang dapat di deskripsikan seebagai berikut : inti dari pada administrasi negara adalah organisasi dan administrasi, inti dari manajemen adalah leadership (kepemimpinan), inti dari leadership adalah decision making, inti dari decision making adalah human relation.”

**Harold Koontz (1989)** dalam **Studi Tentang Ilmu Administrasi (2007)** mengatakan bahwa *management is decision making,*  yang menganggap inti manajemen adalah kepemimpinan. Kepemimpinan terdapat beberapa pendapat:

1. Pengambilan Keputusan *(decision making)*, dimana kepemimpinan seseorang dapat dilihat dari ketetapan keputusan-keputusan yang diambil, landasan hukum dari keputusan sampai dengan control terhadap pelaksana keputusan.
2. Hubungan manusia *(human relation),* dimana keberhasilan kepemimpinan seseorang bergantung pada sejauh mana pendekatan *(approach)* yang dilakukan pimpinan terhadap orang-orang atau anggota organisasi yang dipimpinnya bawahan maupun dengan pihak diluar organisasi.
3. Pengambilan Keputusan, kepemimpinan seseorang akan dapat berhasil bukan saja karena deposisinya yang tepat, cepat dan sesuai dengan landasan hukum atau peraturan perundang-undangan, kebijakan serta tanggung jawab, tetapi dilandasi oleh suatu sistem pendekatan dalam hubungan antara pimpinan dengan anggota dan antara anggota dengan anggota.
4. Inti dari pengambilan keputusan adalah hubungan antar manusia.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen publik adalah kegiatan dari satu orang atau lebih untuk melayani publik dengan cara sebaik-baiknya dan pubik merasa terpenuhi atas semua keinginan dengan kinerja yang telah diberikan.

#### Tujuan Manajemen Publik

Pada dasarnya setiap aktivitas yang dilakukan memiliki tujuan yang ingin dicapai. Menurut **Mariane (2018:21)** dalam bukunya **Azas-Azas Manajemen** tujuan organisasi adalah mendapatkan laba *(Business Organisation)* atau pelayanan/pengabdian *(Public Organization)* melalui proses manajemen tersebut.

#### Fungsi Manajemen Publik

Manajemen berfungsi untuk melakukan kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas kebijakan umum yang telah ditentukan dalam tinngkat administrasi. Fungsi manajemen dikemukakan oleh beberapa pendapat para ahli dalam buku **Azaz-Azaz Manajeme (Mariane : 2018)** yaitu sebagai berikut :

1. **Urwick,** memberika klasifikasi yang hampir sama dengan diberikan **Fayol,** yaitu *forecasting, planning, organization, coordinating, command, control.*
2. **Gullick,**  mengklasifikasikan fungsi-fungsi manajemen yang terdiri atas *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, budgeting.*
3. **George Terry,** memberikan empat fungsi fundamental dari manajemen, yaitu *planning, organizing, actuating,* dan *controlling.*
4. **Koontz,** mengklasifikasikan fungsi-fungsi manajemen terdiri atas, *planning, organizing, staffing, leading, controlling.*
5. **Sondang P Siagian,** mengklasifikasikan fungsi manajemen sebagai perencanaan, pengorganisasian, pemberi motivasi, pengawasan, dan penilaian.

### Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang yang kegiatan utamanya bergerak di bidang jasa. **Moenir (1995:17)** dalam **Ilmu Administrasi Negara (2016)** menyatakan bahwa :

“Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.”

**Thoha (1991:41)** dalam **Ilmu Administrasi Negara (2016)** menjelaskan bahwa:

“Pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.”

**Pasolong (2007:4)** dalam **Teori Administrasi Publik** menjelaskan bahwa:

”Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.”

Menurut **Undang-Undang 25 Tahun 2009** tentang Pelayanan Publik, mengatakan bahwa:

“Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

#### Indikator Pelayanan Publik

Dalam proses pelayanan ini peneliti menggunakan indikator pelayanan publik dari **Kotler** (dalam Supranto 1997:231) terdapat lima diterminasi mutu pelayanan, yaitu :

1. Keandaian (*reliability*) kemampuan untuk melaksanakan pelayanan dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan *(responsivess),* kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.
3. Keyakinan *(convidence),* pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance.*
4. Empati *(emphaty),* syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud *(tangible),* penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Sedangkan menurut **Supriyono, (2003)** pelayanan yang berkualitas memiliki beberapa kriteria dan indikator, yaitu:

1. **Tepat dan relevan**, artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
2. **Tersedia dan terjangkau**, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.
3. **Dapat menjamin rasa keadilan**, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. **Dapat diterima**, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.
5. **Ekonomis dan efisien**, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
6. **Efektif**, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.

Dari kelima indikator tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan mempunyai tujuan untuk dapat unggul bersaing dengan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dengan pesaingnya dengan konsisten.

#### Strategi Pelayanan

**Hamel** dan **Prahalad** dalam **Rangkuti (2009:4)** menjelaskan bahwa:

“Strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan di masa depan.”

Sedangkan menurut **Gronroos (2016)** dalam **Service Management and Marketing,** menyatakan bahwa pelayanan adalah:

“Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen”

Dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan adalah bagamaina cara menyikapi suatu keadaan di dalam organisasi atau masalah dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Menurut **Osborne** dan **Plastrik (2012)** dalam **Memangkas Birokrasi**, untuk peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi, yaitu:

1. Strategi pengembangan struktur. Struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai,norma,aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya
2. Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur. Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif
3. Strategi pengembangan infrastruktur. Menyangkut penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi.
4. Strategi pengembangan budaya atau kultur. Berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat.
5. Strategi pengembangan kewirausahaan. Meliputi menumbuh kembangkan jiwa kewirausahan, serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan.

Pemilihan salah satu strategi tersebut dilatar belakangi dengan adanya permasalahan yang ada didalam organisasi. Hal tersebut sebagai cara untuk menanggulanginya agar permasalahan tersebut dapat ditanggulangi.

#### Konsep Pelayanan

Menurut Nuriyanto **(2014:8)** Pelayanan publik yang bersifat ideal artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Efektif,
2. Sederhana
3. Diselenggarakan secara mudah
4. Kejelasan dan kepastian (transparan)
5. Keterbukaan
6. Efisiensi

Dapat disimpulkan bahwa konsep pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu

#### Konsep Strategi Pelayanan

Menurut **Kartiwa (1995:19-24)** menjelaskan kelemahan yang dihadapi pemerintah, khususnya di daerah antara lain dicirikan oleh pelayanan masyarakat yang masih berbelit-belit, pemborosan dan tidak efisien serta lambatnya birokrasi dalam mengantisipasi permasalahan yang timbul dalam pemenuhan tuntutan masyarakat.

Dalam hal ini perlu adanya penyempurnaan manajemen pemerintahan sebagai kebutuhan yang sangat mendesak, sumber daya manusia aparatur pemerintah perlu dibenahimenuju peningkatan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan.

#### Kualitas Pelayanan

Menurut **Ibrahim** dalam **Hardiyansyah (2011:40)**, menjelaskan bahwa :

“Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.”

**Zeithaml et.al (1990)** dalam **Hardiyansyah (2011:42)** menyatakan lima dimensi yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

1. Tangible (bukti fisik) : Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensnya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. Reliability (keandalan) : Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dengan akurasi tinggi. Dapat pula diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.
3. Responsiveness (ketanggapan) : Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Assurance (Jaminan dan kepastian) : Pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa 8 percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen komunikasi (communication), kredibilitas (crdibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).
5. Empathy : Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu pemberi layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Definisi mengenai kualitas pelayanan publik yang telah dijelaskan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan bergantung pada strategi yang dibuat oleh aparatur untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik di Kecamatan Cicendo Kota Bandung dapat dilakukan dengan meningkatkan Strategi Pelayanan yang baik dan berkualitas.

#### Hubungan Strategi Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan

Sebuah pelayanan publik dikatakan berhasil apabila masyarakat yang dilayani merasa puas, sebaliknya jika masyarakat merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maka kinerja organisasi publik bisa dikatakan kurang baik dalam menjalankan tugasnya. Dalam hal ini strategi pelayanan yang baik diberikan kepada masyarakat sangat berpengaruh didalam suatu organisasi karena menimbulkan kualitas pelayanan yang baik pula yang masyarakat terima. Hubungannya strategi dengan kualitas pelayanan yang baik agar dapat memberikan hasil positif jika strategi yang diberikan juga memuaskan masyarakat.



## Kerangka Berfikir

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan untuk mempermudah pemecahan masalah dalam suatu penelitian ini diperlukan berbagai teori-teori sebagai tolak ukur dari penelitian yang disintesikan dari fakta-fakta, observasi ataupun telaah kepustakaan. Strategi merupakan komponen terpenting dalam suatu organisasi yang mana strategi dibutuhkan untuk dapat melakukan *goals* `setiap kegiatan yang akan dilakukan didalam organisasi. Dalam konteks ini, kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara strategi pelayanan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai harapan Oleh karena itu tolak ukur Strategi pelayanan dalam penelitian ini disediliki berdasarkan lima indikator yang dikemukakan oleh **Osborne** dan **Plastrik (2012)** dalam **Memangkas Birokrasi** , untuk peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi yaitu, sebagai berikut:

1. Strategi pengembangan struktur.
2. Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur.
3. Strategi pengembangan infrastruktur.
4. Strategi pengembangan budaya atau kultur.
5. Strategi pengembangan kewirausahaan

Mengacu kepada penjelasan ahli diatas, maka pengukuran strategi pelayanan mengacu kepada Osborne dan Plastrik (2012) dalam Memangkas Birokrasi. Namun dikarenakan pada pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya maka poin ke lima yaitu strategi pengembangan kewirausahaan tidak digunakan. Berdasarkan dengan pencapaian tujuan utama di Kecamatan Cicendo Kota Bandung, maka setiap pegawai dituntut untuk dapat melaksanakan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat. Seorang pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik jika bisa memahami strategi yang dibuat untuk melaksanakan pelayanan pada masa pandemi saat ini. Selain itu juga pegawai dapat melaksanakan pelayanan dengan baik ketika seorang pegawai itu sendiri telah memahami keinginan setiap masyarakat. Buruknya strategi pelayanan yang diterapkan oleh intansi dapat berpengaruh dan berdampak pada buruknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam hal ini peneliti mengambil konsep kualitas pelayanan publik berdasarkan Zeithaml et.al (1990) dalam Hardiyansyah (2011:42) menyatakan lima dimensi yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) yaitu: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

Dengan demikian, untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik di Kecamatan Cicendo Kota Bandung dapat dilakukan dengan meningkatkan Strategi pelayanan.

**Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran**

|  |
| --- |
| STRATEGI PELAYANAN |
| 1. Pengembangan struktur. 2. Pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur. 3. Pengembangan infrastruktur. 4. Pengembangan budaya atau kultur. |

|  |
| --- |
| KUALITAS PELAYANAN |
| 1. Tangible 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Empathy |

**Sumber: David Osborne** dan **Peter Plastrik (2012)** dalam **Memangkas Birokrasi** dan **Zeithaml et.al (1990)**

## Hipotesis

### Hipotesis Penelitian

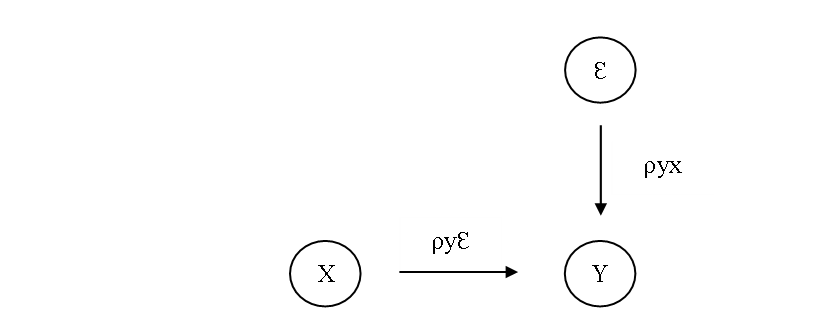
Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah tersebut telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Menurut **Nana Sudjana** dalam Metode **Penelitian Sosial** (2011:115) Hipotesis berarti pendapat yang kebenarannya masih rendah atau kadar kebenarannya masih belum meyakinkan. Kebenaran pendapat tersebut perlu diuji atau dibuktikan.

Berdasarkan teori dan indikator-indikator masalah yang telah diuraikan di dalam kerangka pemikiran diatas maka peneliti dapat mengungkapkan hipotesis sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi di Kecamatan Cicendo Bandung sudah berjalan dengan baik
2. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi di Kecamatan Cicendo Bandung sudah memuaskan
3. Ada Pengaruh Strategi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Cicendo Kota Bandung

### Hipotesis Statistik

1. **Ho: ρs 0** , Kualitas Pelayanan Publik 0, Strategi Pelayanan (X) Kualitas Pelayanan (Y) artinya Strategi Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan tidak ada pengaruh yang signifikan.
2. **H1 : ρs 0** artinya Strategi Pelayanan : Kualitas Pelayanan 0, Strategi Pelayanan (X) Kualitas Pelayanan (Y) artinya Strategi Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan ada pengaruh yang signifikan.

****

**Gambar 2.2**

**Paradigma Penelitian**

Keterangan Gambar :

X : Variabel Strategi Pelayanan

Y : Variabel Kualitas Pelayanan

Ɛ : Variabel lain diluar Strategi Pelayanan yang berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

ρyx : Besarnya pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan

ρyƐ : Besarnya pengaruh dari variabel lain diluar Strategi Pelayanan yang berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.