

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel 2.1

Kajian Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
		Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
Maisarah (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar	Teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman 1990 (Hardiansyah, 2011: 46) Teori Kepuasan Masyarakat menurut Permenpan No.14 Tahun 2017	Kuantitatif	Deskriptif dan Asosiatif	Regresi linier sederhana

Nanna Sari (2019)	Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone	Teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiansyah (2011:46-47) Teori Kepuasan Masyarakat menurut Riadi 2013 dalam Irawan 2003	Kuantitatif	Deskriptif	Regresi Linier Sederhana
Robbi (2020)	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar	Teori Kinerja Pegawai menurut Michel dalam Rizky (2001:15) Teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990)	Kuantitatif	Deskriptif	Statistik Deskriptif, Regresi Linier Sederhana

1. Peneliti terdahulu Maisarah

Penelitian yang dilakukan oleh Maisarah pada tahun 2021 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Makassar” (skripsi) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian asosiasif. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji koefisiensi determinasi secara parsial dimensi kualitas pelayanan publik yang mempunyai pengaruh paling besar pada kepuasan masyarakat adalah dimensi empati kemudian jaminan, kehandalan, ketanggapan dan bukti fisik yang memiliki pengaruh paling rendah. Sedangkan secara simultan menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan publik berpengaruh sebesar 81,4% terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada variabel bebas (Kualitas Pelayanan) dan variabel terikat (Kepuasan Masyarakat). Perbedaannya terletak pada metode yang digunakan yaitu deskriptif sedangkan peneliti asosiatif, kemudian pada judul dimana peneliti lebih memfokuskan pelayanan publik pada pelayanan pembuatan E-KTP. Kemudian pada lokus penelitian dimana peneliti berlokus di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung, sedangkan peneliti terdahulu di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

2. Peneliti terdahulu Nanna Sari

Penelitian yang dilakukan Nanna Sari pada tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone” (skripsi). Berdasarkan hasil statistic uji t untuk variabel kualitas pelayanan publik diperoleh tingkat signifikansi sebesar $4,064 \geq t_{tabel} 1,984$ yang berhasil membuktikan bahwa “Kualiras Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. Secara statistic dapat di tunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Camat Lappariaja di Kecamatan Lappariaja, Kabupaten Bone.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada variabel bebas (Kualitas Pelayanan) dan variabel terikat (Kepuasan Masyarakat). Teknik analisis datanya meliputi regresi linier sederhana. Perbedaannya terletak pada metode dimana peneliti menggunakan metode asosiatif. Lokus penelitian dimana peneliti berlokus di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung, sedangkan peneliti terdahulu di kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone.

3. Penelitian Terdahulu Robbi

Penelitian yang dilakukan oleh Robbi pada tahun 2020 yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar” (skripsi). Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa analisis variabel kinerja pegawai berada dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 4,064 dan analisis variabel kualitas pelayanan publik berada dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 4,05. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh sebesar 60,6% terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada terikat (Kualitas Pelayanan). Teknik analisis datanya meliputi regresi linier sederhana. Perbedaannya terletak pada fokus yang akan diteliti, dimana pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan pada penelitian ini peneliti menggunakan metode asosiatif. Lokus penelitian dimana peneliti berlokus di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung, sedangkan peneliti terdahulu di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

2.1.2 Administrasi

Pengertian Administrasi menurut **Soewarno Handayani** dalam bukunya **Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen** :

“Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (clerical work).”

Sedangkan menurut **Soewarno Handayani** dalam bukunya **Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen**, memberikan definisi sebagai berikut: “Administration as activities of groups cooperating to

accomplish common goals” (Administrasi sebagai kegiatan daripada kelompok yang mengadakan kerja sama untuk menyelesaikan tujuan bersama).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan serangkaian kegiatan kerja sama yang dilakukan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan.

2.1.3 Administrasi Publik

Menurut **Pasolong (2007)** yang dikutip oleh **Erika Revida, et al.** dalam bukunya **Teori Administrasi Publik**, administrasi publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Menurut **John M. Pfiffner dan Robert V. P. (2006:23)** dikutip oleh **Inu Kencana** dalam bukunya **Ilmu Administrasi Publik**, mendefinisikan administrasi publik sebagai berikut :

1. Administrasi Publik meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
2. Administrasi Publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
3. Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan Teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan kegiatan pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

2.1.4 Kajian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili oleh pemerintah untuk berinteraksi dengan masyarakat. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah baik pusat maupun daerah. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan yaitu pemerintah, swasta, masyarakat. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemberian kepuasan terhadap masyarakat. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut : “Pelayanan publik adalah 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”.

Menurut **Moenir (2006:16)** yang dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik**, mendefinisikan pelayanan sebagai “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Pengertian tersebut mencerminkan bahwa pelayanan mengandung sejumlah proses aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain.

Menurut **Sinambela (2006 : 5)** dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik** yang menterjemahkan pelayanan publik sebagai berikut : “pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat”.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala suatu kegiatan yang diberikan oleh pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan publik.

2.1.5 Standar Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan, dimana pelayanan publik harus memenuhi standar yang telah ditetapkan agar pelayanan publik dapat terlaksana sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan juga diharapkan oleh masyarakat, adapun standar pelayanan publik yang harus diterapkan dalam setiap proses pelayanan. Menurut **Mahmudi (2007: 220-221)**

yang dikutip **Iwan Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik**, sekurang-kurangnya meliputi enam hal, yakni:

1. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

2. Waktu penyelesaian

Hal ini mengandung arti bahwa harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar biaya atau tarif pelayanan, termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif atau biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

4. Produk pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa produk apa saja produk pelayanan ini harus distandarkan.

5. Sarana dan prasarana

Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Perlu ditetapkan pula standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan teratur.

2.1.6 Asas-Asas Pelayanan Publik

Ratminto dan Winarsih (2005 : 19-20) dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik** mengemukakan asas-asas pelayanan publik yang harus dipahami, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan sebagai berikut :

1. **Transparansi**, artinya terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
2. **Akuntabilitas**, mengandung arti dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,

3. Kondisional, artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
4. Partisipatif, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
5. Kesamaan hak, artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi,
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.1.7 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu totalitas dari karakteristik sebuah produk baik barang atau jasa yang dapat menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan. Dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk menilai seberapa baik kualitas pelayanan yang telah mereka terima. Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima oleh penerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima oleh penerima pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut buruk.

Menurut **Goetsh dan Davis (dalam Arif, 2006 : 17)** dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik**, menterjemahkan kualitas sebagai berikut: “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Pendapat tersebut mencerminkan bahwa kualitas memiliki keterkaitan dengan sangat erat dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan manusia tidak saja menyangkut produk dan jasa semata, tetapi juga menyentuh pada aspek proses dan lingkungan.

Menurut **Zeithaml dan Bitner** dalam **Adam (2015:11)**, Kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan membeirkan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan.

Menurut **Ibrahim (2008:22)** yang dikutip oleh **Hardiyansyah** dalam bukunya **Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator, dan Implementasinya**, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kaulitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut

Dari pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan yang

diharapkan pengguna layanan atas layanan yang diterimanya sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

2.1.8 Dimensi Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Maka untuk mencapai kepuasan itu dituntut adanya kualitas pelayanan. Menurut **Zeithaml** yang dikutip **Ratminto & Atik Septi Winarsih (2018:175-176)** terdapat lima dimensi yang menjadi faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, sebagai berikut :

1. Bukti langsung (Tangible) yaitu kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan, dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.
2. Keandalan (Reability) yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya atau memberikan

pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan serta tepat waktu.

3. Daya tanggap (Responsiveness) yaitu kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan kebutuhan. Responsiveness juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.
4. Jaminan (Assurance) yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.
5. Empati (Empathy) yaitu merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus, dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan. Atau memiliki sikap yang tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.

2.1.9 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang, kecewa ataupun puas yang dirasakan masyarakat setelah menerima layanan/jasa. Kepuasan yang dirasakan masyarakat akan berdampak terhadap instansi itu sendiri, dimana jika masyarakat merasa puas artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan dan juga diinginkan oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam proses pelayanan publik dan menentukan bagi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah sebagai penyedia layanan bagi masyarakat, harus memperhatikan kepuasan masyarakat untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemerintah harus bisa menyediakan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat, jika tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat maka akan menyebabkan adanya ketidakpuasan masyarakat.

Tjiptono (2005 : 129) yang dikutip oleh **Iwan Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik**, mengemukakan bahwa “kepuasan pelanggan akan tercapai, apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi”.

Sedangkan menurut **Sumrawan (2008: 261)** :

“Kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan hasil/kinerja yang dirasakan dengan harapannya.”

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa kepuasan masyarakat dapat diketahui melalui respon balik dari masyarakat atas pelayanan yang telah diterimanya dengan membandingkan kinerja atau layanan yang ada dengan harapan-harapannya.

Adapun prinsip-prinsip kepuasan masyarakat menurut Sedarmayanti (2013:269), sebagai berikut :

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

Prinsip-prinsip Kepuasan Masyarakat dapat diuraikan sebagaimana dikemukakan oleh Sedarmayanti (2013:269), sebagai berikut yaitu :

1. Prosedur pelayanan adalah : kemudahan dalam tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur perizinan.
2. Persyaratan pelayanan yaitu : Teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan secara umum.
3. Kejelasan petugas pelayanan yakni : Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Prosedur pelayanan adalah : kemudahan dalam tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur perizinan.

5. Persyaratan pelayanan yaitu : Teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan secara umum.
6. Kejelasan petugas pelayanan yakni : Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
7. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu : Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi terhadap waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu : Kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam pelayanan kepada masyarakat
9. Kemampuan petugas pelayanan adalah : Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
10. Kecepatan pelayanan yaitu : Target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik.
11. Keadilan mendapat pelayanan yaitu : pelaksanaan pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
12. Kesopanan dan keramahan petugas yakni : Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
13. Kewajaran biaya pelayanan adalah : Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan publik.
14. Kepastian biaya pelayanan yaitu : Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
15. Kepastian jadwal pelayanan yaitu : Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
16. Kenyamanan lingkungan yaitu : Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
17. Keamanan pelayanan yaitu : Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan dan terhindar dari resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.1.10 Keterkaitan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Suatu pelayanan publik dapat dikatakan berhasil atau berkualitas apabila masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan, tetapi sebaliknya jika masyarakat tidak merasa puas akan pelayanan yang diberikan

maka pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kurang baik atau tidak maksimal. Dalam memberikan sebuah pelayanan publik, dengan memahami kebutuhan dan keinginan seseorang, memberikan kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada masyarakat selaku penerima layanan maka hal tersebut bisa membuat tingkat kepuasan masyarakat semakin meningkat. Keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat, dimana kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui respon masyarakat terkait pelayanan yang telah diterimanya.

Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan di kemukakan oleh **Kotler dalam Dirgantara (2011:3)** menyatakan bahwa:

“Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya. Apabila jasa yang didapat pelanggan lebih kecil dari apa yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan menjadi tidak puas, tidak tertarik dan kecewa kepada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan apabila jasa yang dirasa oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diperoleh setelah terjadinya tahap pembelian dan pemakaian”.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan publik karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

2.2 Kerangka Berpikir

Penyusunan laporan penelitian ini mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan lokus dan focus penelitian

sebagai dasar pedoman untuk mengukur sejauh mana pedoman ini sesuai dengan kenyataan di lapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang obyektif.

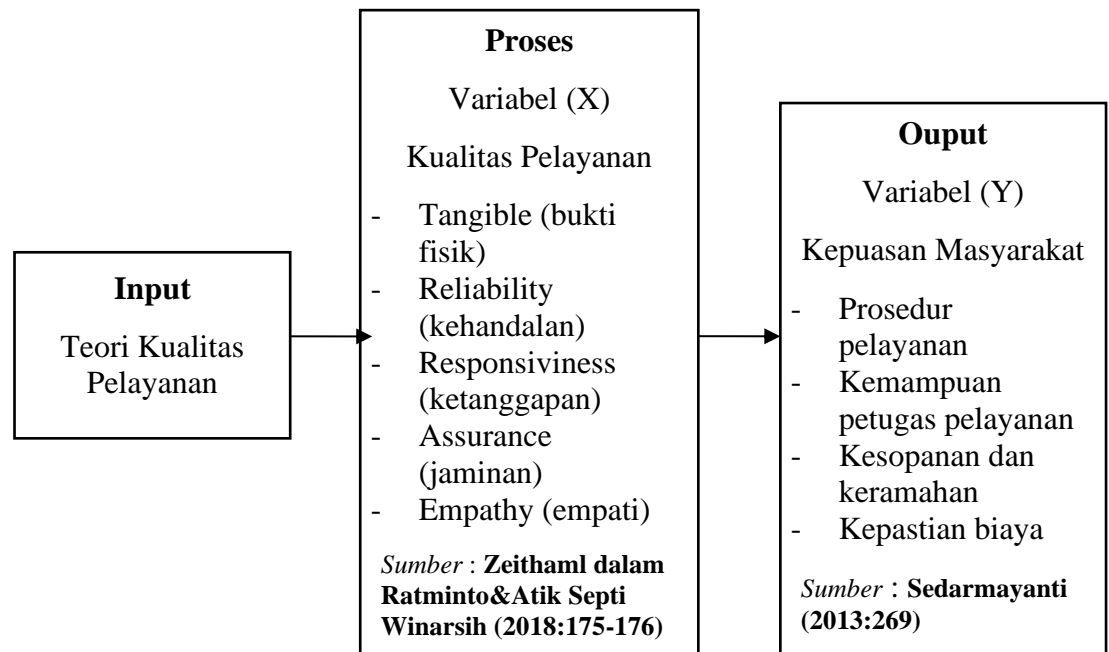
Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori sebagai pengukuran untuk Kualitas Pelayanan menurut **Zeithhaml** yang dikutip **Ratminto & Atik Septi Winarsih (2018:175-176)** mengemukakan lima dimensi yang menjadi faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Tangible (bukti fisik)
2. Reability (kehandalan)
3. Responsiveness (ketanggapan)
4. Assurance (jaminan)
5. Empathy (empati).

Sedangkan untuk mengukur kepuasan masyarakat, peneliti menggunakan teori sebagai alat ukur untuk mengukur kepuasan masyarakat yaitu menurut **Sedarmayanti (2013:269)** :

1. Prosedur Pelayanan
2. Kemampuan petugas pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan
4. Kepastian biaya

Maka peneliti Kerangka berpikir penelitian digambarkan seperti pada gambar di bawah ini:



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

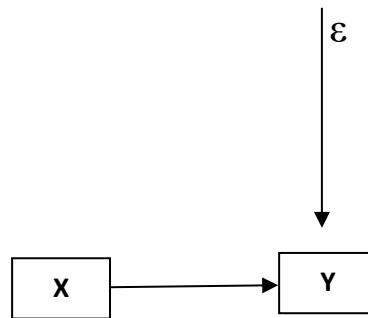
2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka peneliti mengungkapkan hipotesis penelitian sebagai berikut: **“Ada pengaruh Kualitas Pelayanan pembuatan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung”**

Hipotesis diatas adalah hipotesis penelitian yang sifatnya substantif dan verbal yang artinya masih bersifat kata-kata atau verbal dan substantif atau langsung ke permasalahan. Hipotesis penelitian ini sukar diuji secara langsung, untuk keperluan pengujian ini harus diterjemahkan ke dalam hipotesis statistik, yang sifat operasionalnya sebagai berikut :

- a. **H₀** : $\rho_s = 0$, artinya tidak ada perbedaan pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)
- b. **H₁** : $\rho_s \neq 0$, artinya ada perbedaan pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)

Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.2 Paradigma Peneliti

Keterangan :

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Masyarakat

ε = Variabel dari luar Kualitas Pelayanan yang tidak diukur yang mempengaruhi

Kepuasan Masyarakat