

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan suatu proses penelaahan atas pengkajian terhadap literatur atau sumber kepustakaan yang diarahkan untuk menemukan landasan teoritik yang kuat serta memiliki tingkat kebenaran yang tinggi.

##### 2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

**Tabel 2.1**  
**Kajian Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	2	3	4	5	6	7
1.	Sendy Dwi Saputra, Afifudin, Roni P.W (2019)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul	Teori Kualitas Pelayanan	Kualitatif	Deskriptif	Reduksi data, penyajian data, kesimpulan
2.	Mala Amalia (2020)	Kualitas Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Studi Kasus Akta Kematian)	Teori Kualitas Pelayanan	Kualitatif	Deskriptif	Reduksi data, Penyajian Data, Kesimpulan

1	2	3	4	5	6	7
3.	Putri Apriliani (2021)	Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi	Teori Sumber Daya Manusia dan Teori Kualitas Pelayanan	Kuantitatif	Deskriptif	Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi, Koefisien Determinasi

Sumber : Repository Unpas dan *Google Scholar*, 2019,2020,2021

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sendy Dwi Saputra, Afifudin, Roni P.W(2019), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul belum berjalan secara optimal. Hal ini ditandai dengan kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana seperti masih sedikitnya kursi di ruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, dan sarana informasi belum tersedia. Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian yang dilakukan oleh menggunakan penelitian kualitatif, sedangkan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Selain itu terdapat perbedaan pula pada lokus penelitian, penelitian terdahulu berfokuskan di Kecamatan Kepanjen Kidul sedangkan peneliti berfokuskan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Selain perbedaan terdapat pula persamaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti, persamaan tersebut ialah sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mala Malia (2020), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan kependudukan pada bidang akta kematian

di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah terlaksana dengan cukup baik, dikatakan demikian karena masih ditemukan keterlambatan dalam proses pembuatan akta kematian yang seharusnya 14 hari menjadi lebih dari waktu yang telah ditetapkan. Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti ialah penelitian yang dilakukan oleh Mala Malia menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Selain perbedaan terdapat pula persamaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti, persamaan tersebut ialah sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kematian dan lokasi penelitian yang dijadikan objek penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri Apriliani (2021) menjelaskan adanya pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik di kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi. Adapun besar pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik ialah 62%. Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti ialah penelitian yang dilakukan oleh Putri Apriliani dilakukan di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi sedangkan peneliti dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, perbedaan juga terlihat pada teori yang digunakan pada penelitian terdahulu menggunakan teori sumber daya manusia sedangkan peneliti menggunakan teori pengembangan sumber daya manusia. Selain perbedaan terdapat pula persamaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti, persamaan tersebut ialah sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan.

## **2.1.2 Kajian tentang Administrasi dan Administrasi Publik**

### **2.1.2.1 Kajian tentang Administrasi**

Administrasi secara umum memiliki arti proses kerja sama yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Administrasi dapat dibedakan dalam dua pengertian. Menurut Silalahi (2016) “Administrasi dalam arti sempit dimaksudkan sebagai tata usaha atau *office work*, yaitu pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan surat menyurat, dokumentasi, pendaftaran, atau registrasi, dan soal-soal kearsipan.”

Siagian, dalam Silalahi, (2016) mengatakan bahwa : “Administrasi dalam arti luas adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi terciptanya tujuan yang ditentukan sebelumnya.”

Siagian dalam Silalahi (2016) mengemukakan bahwa : “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 telah ditentukan sebelumnya.”

The Liang Gie dalam Silalahi (2016) mengemukakan bahwa: “Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.”

Berdasarkan definisi administrasi di atas, maka administrasi dapat dimaknai sebagai proses kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dilihat dari definisi tersebut, maka secara

umum administrasi memiliki ciri-ciri antara lain, adanya sekelompok orang, adanya kerja sama, adanya pembagian tugas, adanya proses, serta adanya tujuan yang ingin dicapai.

#### **2.1.2.2 Kajian tentang Administrasi Publik**

Pasolong dalam Revida, dkk (2020) : “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.”

Ibrahim dalam Revida, dkk (2020): “Administrasi publik adalah seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan). Dengan sebuah mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia.”

Hughes dalam Revida, dkk (2020) mengatakan bahwa: “Administrasi publik merupakan aktivitas melayani publik dan atau aktivitas pelayanan publik dalam melaksanakan kebijakan yang diperoleh dari pihak lain.”

Berdasarkan dari beberapa definisi administrasi publik diatas, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan proses kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

### 2.1.3 Kajian tentang Organisasi

Dwight Waldo dalam Silalahi (2016), mengatakan bahwa: “Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan di antara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi.”

Mariane (2018) mengatakan bahwa : “Organisasi diartikan menggambarkan pola-pola, skema, bagan yang menunjukkan garis-garis perintah, kedudukan karyawan, hubungan-hubungan yang ada dan lain sebagainya. “

Etzioni dalam Silalahi (2016) mengemukakan bahwa : “Organisasi merupakan pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu. “

Siagian dalam Silalahi (2016), hakikat organisasi dapat ditinjau dari dua sudut pandang yaitu :

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

Berdasarkan dari definisi-definisi organisasi di atas, bahwa organisasi merupakan wadah yang di dalamnya terdapat individu-individu yang berkumpul untuk membangun hubungan kerja dalam organisasi. Untuk itu antara satu individu dengan individu lainnya akan saling memiliki keterkaitan dalam organisasi.

## 2.1.4 Kajian tentang Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia

### 2.1.4.1 Kajian Tentang Manajemen

Mariane (2018) mengemukakan bahwa : “Manajemen ialah proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan dengan menggunakan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.”

Manullang, dalam Suprihanto (2014) mengemukakan bahwa “Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penempatan karyawan, pemberian perintah, dan pengawasan terhadap sumber daya manusia dan alam, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Mariane (2018) mengatakan bahwa terdapat Unsur-unsur manajemen antara lain :

1. *Men* yaitu tenaga kerja manusia baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional/pelaksana.
2. *Money* yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
3. *Methods* yaitu cara-cara yang dipergunakan dalam usaha untuk mencapai tujuan.
4. *Materials* yaitu bahan-bahan yang dipergunakan untuk mencapai tujuan.
5. *Machines* yaitu mesin-mesin/alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan.
6. *Market* yaitu pasar untuk menjual barang dan jasa-jasa yang dihasilkan.

Berdasarkan dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses kerjasama yang didalamnya terdapat proses

perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### **2.1.4.2 Kajian tentang Manajemen Sumber Daya Manusia**

Kasmir (2015) mengemukakan: “Manajemen sumber daya manusia adalah proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan *stakeholder*.”

Mariane (2018) “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, penginterogasian, kedisiplinan dan pemberhentian karyawan.”

Dessler dalam Wulandari (2020) mengemukakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan berkaitan dengan karyawan di suatu perusahaan yang dimulai dari perencanaan, perekrutan dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, penilaian karyawan, kompensasi dan PHK.”

Berdasarkan dari beberapa definisi manajemen sumber daya manusia di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan manusia melalui proses perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, dan pemberian kompensasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Wulandari (2020) mengemukakan terdapat fungsi pokok manajemen sumber daya manusia sama dengan fungsi manajemen yaitu :

1. Fungsi perencanaan, merupakan fungsi yang berkaitan dengan melaksanakan tugas dalam perencanaan kebutuhan tenaga kerja, pengadaan tenaga kerja, pengembangan dan pelatihan.
2. Fungsi pengorganisasian, merupakan fungsi yang berkaitan dengan menyusun suatu organisasi serta mendesain struktur organisasi, menyajikan hubungan antara tugas yang dikerjakan oleh tenaga kerja dan menyiapkan peran organisasi.
3. Fungsi pengarahan, merupakan fungsi yang berkaitan dengan memberikan dorongan kepada karyawan untuk dapat melakukan pekerjaan sejalan dengan visi, misi dan tujuan organisasi.
4. Fungsi kepemimpinan, merupakan proses bagaimana seorang pemimpin mampu mengarahkan, memotivasi, dan menggerakkan bawahan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan.
5. Fungsi pengendalian merupakan fungsi dalam melakukan pengukuran-pengukuran antara kegiatan yang telah dilaksanakan yang kemudian dilakukan perbandingan dengan standar-standar yang telah ditetapkan.

### **2.1.5 Kajian tentang Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Armstrong, Michael dalam Bukit, Maluasa dan Rahmat (2017), pengembangan sumber daya manusia berkaitan dengan tersedianya kesempatan dan pengembangan belajar, membuat program-program training yang meliputi perencanaan, penyelenggaraan, dan evaluasi atas program-program tersebut.

Gibson dalam Bukit, Maluasa dan Rahmat (2017), Pengembangan sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai seperangkat efektivitas yang sistematis dan terencana yang dirancang dalam memfasilitasi para pegawainya dengan kecakapan yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan, baik pada saat ini maupun masa yang akan datang.

Mondy, R. dalam Bukit, Maluasa dan Rahmat (2017), pengembangan sumber daya manusia adalah suatu usaha yang terencana dan berkelanjutan yang

dilakukan oleh organisasi dalam meningkatkan kompetensi pegawai dan kinerja organisasi melalui program-program pelatihan, pendidikan, dan pengembangan.

Bukit, Maluasa dan Rahmat (2017), pengembangan sumber daya manusia berkaitan erat dengan upaya meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan sikap anggota organisasi serta penyediaan jalur karir yang didukung oleh fleksibilitas organisasi dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia merupakan upaya yang dilakukan oleh organisasi melalui pendidikan, latihan, dan pembinaan dalam rangka meningkatkan mutu sumber daya manusia.

Priansa (2018) mengemukakan beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam pengembangan sumber daya manusia antara lain :

1. Motivasi  
Tingginya motivasi yang dimiliki oleh pegawai mendorong pegawai untuk semakin cepat dan sungguh-sungguh dalam mempelajari perilaku, pengetahuan, keterampilan maupun beradaptasi dengan organisasi. motivasi tersebut timbul dari adanya program kesejahteraan pegawai, gaji akan meningkat, dan berbagai intensif lainnya. Pengembangan SDM harus berhubungan dengan motivasi pegawai, sehingga pegawai akan terlibat dengan baik dalam proses pengembangan sumber daya manusia.
2. Laporan Kemajuan  
Hasil pengembangan SDM dapat dijadikan sebagai bahan informasi untuk mengetahui bagaimana perbandingan antara pegawai pada saat sebelum mendapat pengembangan dan pegawai pada saat setelah mendapat pengembangan. perbandingan tersebut dapat bersifat positif dan negative, artinya pengembangan pegawai tersebut apakah dapat meningkatkan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi kerja pegawai atau sebaliknya
3. Latihan  
Pegawai pada dasarnya dapat menguasai pengetahuan dan keterampilan baru. Untuk itu diperlukan program pengembangan SDM yang diatur secara cermat dan tepat sehingga program pengembangan SDM yang diberikan mampu dipraktikkan dalam

pekerjaan. Pengembangan SDM yang lebih efektif adalah dengan latihan yang dimiliki pegawai. Pengembangan SDM melalui pelatihan ini membutuhkan pengorbanan waktu dan biaya yang tidak sedikit, namun hasil yang diperoleh akan lebih efektif sesuai dengan kebutuhan organisasi dan pegawai.

#### 4. Perbedaan Individu

Perbedaan individu perlu dijadikan pijakan dalam melaksanakan program pengembangan SDM. Perbedaan tersebut bukan perbedaan jenis kelamin, status sosial, ekonomi, tetapi perbedaan tingkat kecerdasan dan bakat pegawai, maka dari itu pengembangan SDM yang efektif ialah dengan menyesuaikan kemampuan individu dengan program pengembangan SDM.

Priansa (2018), mengatakan bahwa: faktor-faktor yang mempengaruhi

SDM antara lain :

1. Faktor Internal merupakan faktor yang berasal dari dalam organisasi, yang menyangkut :
  - a. Visi Organisasi
 

Visi organisasi sangat mempengaruhi pengembangan SDM yang ada di dalam organisasi. Organisasi yang memiliki visi yang kuat, luas, dan ambisius cenderung akan melakukan pengembangan SDM yang agresif disertai dengan ketersediaan dana yang memadai.
  - b. Misi Organisasi
 

Setiap organisasi mempunyai visi yang ingin dicapai, untuk itu dibutuhkan misi yang tepat. Misi merupakan visi dalam tahap yang lebih operasional. Misi memberikan arahan penting yang perlu dilakukan sehingga visi bisa terwujud. Organisasi yang agresif dalam ekspansi memiliki misi pengembangan SDM yang agresif pula.
  - c. Strategi Pencapaian Tujuan
 

Strategi menggambarkan bagaimana secara operasional misi yang telah dibuat dapat dilaksanakan. Strategi yang baik perlu didukung oleh taktik yang tepat, dimana hal tersebut akan membutuhkan dukungan pengembangan SDM yang baik pula.
  - d. Sifat dan Jenis Kegiatan
 

Sifat dan jenis kegiatan organisasi sangat penting pengaruhnya bagi pengembangan SDM. Organisasi yang sebagian besar pekerjaannya teknis tentu akan berbeda dengan organisasi yang berorientasi pada pekerjaan yang ilmiah.
  - e. Teknologi yang digunakan
 

Teknologi sangat mempengaruhi organisasi. organisasi yang mampu memanfaatkan teknologi dengan tinggi akan menjadi

organisasi yang superior dan mampu untuk bersaing dalam berbagai level bisnis.

## 2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar organisasi namun memberikan pengaruh terhadap pengembangan SDM yang dilakukan oleh organisasi.

### a. Kebijakan Pemerintah

Kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, baik yang dikeluarkan melalui perundang-undangan, peraturan-peraturan pemerintah, surat-surat keputusan menteri atau pejabat pemerintah, dan sebagainya merupakan arahan yang harus diperhitungkan oleh organisasi. kebijaksanaan-kebijaksanaan tersebut sudah barang tentu akan mempengaruhi program-program pengembangan SDM dalam organisasi yang bersangkutan

### b. Sosio-Budaya Masyarakat

Faktor sosio-masyarakat tidak dapat diabaikan oleh suatu organisasi. hal ini dapat dipahami karena suatu organisasi apapun didirikan untuk kepentingan masyarakat yang mempunyai latar belakang sosio-budaya yang berbeda-beda. Oleh sebab itu dalam mengembangkan SDM dalam suatu organisasi faktor ini perlu dipertimbangkan.

### c. Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Perkembangan ilmu pengetahuan sangat dinamis dan organisasi harus memiliki kemampuan untuk beradaptasi. Pegawai harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu pengetahuan sehingga mampu untuk terus berkembang.

### d. Pengembangan Teknologi

Perkembangan teknologi berbeda dengan kebutuhan teknologi secara internal. Perkembangan teknologi lebih kepada aspek eksternal yang muncul di luar organisasi, dimana saat ini perkembangan teknologi sangat cepat dan perlu didukung oleh adanya kemampuan organisasi untuk beradaptasi diri dengan perubahan.

## 2.1.6 Kajian tentang Kualitas Pelayanan

Triguno dalam Nurdin (2019) mengartikan kualitas sebagai: “Standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.”

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno dalam Nurdin (2019) pelayanan/penyampaian terbaik, yaitu “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu”.

Wycof dalam Nurdin (2019) “kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Zaithaml et.al dalam Hardiansyah (2018) menyebut bahwa “Pelayanan yang berkualitas pada intinya adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan”.

Berdasarkan dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan standar pelayanan yang harus dicapai agar dapat memuaskan masyarakat sebagai pelanggan.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003

ialah :

1. Transparansi, bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, adanya kejelasan mengenai : persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unik kera yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan saran teknologi, telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi dan telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

Standar Pelayanan menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu Penyelesaian

3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

Zaithaml et.al dalam Hardiansyah (2018) kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu :

1. *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan dan kesopanan para pegawai dan kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
5. *Empathy* (Empati), perlakuan atau perhatian yang diberikan oleh penyelenggara kepada pelanggan.

### **2.1.7 Mekanisme Pembuatan Akta Kematian**

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1410 Tahun 2016 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, pencatatan kematian dapat dilaksanakan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Surat keterangan kematian dari rumah sakit, puskesmas atau visum dokterdan/atau Surat Keterangan Kematian dari Kelurahan.
2. Fotokopi KK dan KTP almarhum dan pemohon dengan memperlihatkan aslinya.
3. Fotokopi Kutipan Akta Perkawinan/Akta Nikah, dalam hal yang meninggal sudah kawin dengan memperlihatkan aslinya.

4. Fotokopi Kutipan Akta Kelahiran yang meninggal dengan melampirkan fotokopi KTP-el pemberi kuasa dan pelapor.
5. Melampirkan fotokopi KTP-el 2 (dua) orang saksi pelaporan kematian.
6. Melampirkan ganti nama bagi WNI yang mengganti nama.

Pelaporan dan pencatatan akta kematian dapat dilaksanakan dengan tata cara sebagai berikut :

1. Pemohon mengisi dan mendatangi formulir Pelaporan Kematian dan Permohonan Akta di Dinas.
2. Petugas *entry* data melakukan verifikasi dan validasi data permohonan.
3. Petugas *entry* data melakukan pencatatan ke dalam register akta kematian.
4. Petugas *entry* data melakukan perekaman data kematian ke dalam data base.
5. Kepala Dinas menerbitkan dan menandatangani register Akta dan Kutipan Akta Kematian.
6. Pemohon menerima Kutipan Akta Kematian paling lambat 8 (delapan) hari kerja sejak tanggal diterimanya berkas persyaratan secara lengkap dan benar.

## **2.2 Kerangka Berpikir**

Berdasarkan masalah-masalah yang telah uraikan diatas, peneliti menggunakan kerangka pemikiran untuk dijadikan sebagai landasan teori dalam mengukur kenyataan di lapangan agar dapat menghasilkan kesimpulan yang objektif. Berikut ini peneliti mengemukakan pengertian pengembangan sumber daya manusia menurut Mondy, R. dalam Bukit, Maluasa dan Rahmat (2017) “Pengembangan sumber daya manusia adalah suatu usaha yang terencana dan

berkelanjutan yang dilakukan oleh organisasi dalam meningkatkan kompetensi pegawai dan kinerja organisasi melalui program-program pelatihan, pendidikan, dan pengembangan.”

Adapun beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam pengembangan sumber daya manusia menurut Priansa (2018) antara lain :

1. Motivasi  
Tingginya motivasi yang dimiliki oleh pegawai mendorong pegawai untuk semakin cepat dan sungguh-sungguh dalam mempelajari perilaku, pengetahuan, keterampilan maupun beradaptasi dengan organisasi. motivasi tersebut timbul dari adanya program kesejahteraan pegawai, gaji akan meningkat, dan berbagai intensif lainnya. Pengembangan SDM harus berhubungan dengan motivasi pegawai, sehingga pegawai akan terlibat dengan baik dalam proses pengembangan sumber daya manusia.
2. Laporan Kemajuan  
Hasil pengembangan SDM dapat dijadikan sebagai bahan informasi untuk mengetahui bagaimana perbandingan antara pegawai pada saat sebelum mendapat pengembangan dan pegawai pada saat setelah mendapat pengembangan. perbandingan tersebut dapat bersifat positif dan negatif, artinya pengembangan pegawai tersebut apakah dapat meningkatkan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi kerja pegawai atau sebaliknya
3. Latihan  
Pegawai pada dasarnya dapat menguasai pengetahuan dan keterampilan baru. Untuk itu diperlukan program pengembangan SDM yang diatur secara cermat dan tepat sehingga program pengembangan SDM yang diberikan mampu dipraktikkan dalam pekerjaan. Pengembangan SDM yang lebih efektif adalah dengan latihan yang dimiliki pegawai. Pengembangan SDM melalui pelatihan ini membutuhkan pengorbanan waktu dan biaya yang tidak sedikit, namun hasil yang diperoleh akan lebih efektif sesuai dengan kebutuhan organisasi dan pegawai.
4. Perbedaan Individu  
Perbedaan individu perlu dijadikan pijakan dalam melaksanakan program pengembangan SDM. Perbedaan tersebut bukan perbedaan jenis kelamin, status sosial, ekonomi, tetapi perbedaan tingkat kecerdasan dan bakat pegawai, maka dari itu pengembangan SDM yang efektif ialah dengan menyesuaikan kemampuan individu dengan program pengembangan SDM.

Sedangkan terkait dengan kualitas pelayanan, peneliti tertarik untuk menggunakan teori yang dikemukakan Zaithaml et.al dalam Hardiansyah (2018) “Pelayanan yang berkualitas pada intinya adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan”. Menurut Zaithaml et.al dalam Hardiansyah (2018) kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, antara lain :

1. *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan dan kesopanan para pegawai dan kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
5. *Empathy* (Empati), perlakuan atau perhatian yang diberikan oleh penyelenggara kepada pelanggan.

Berdasarkan pengertian di atas peneliti mengidentifikasi bahwa pengembangan sumber daya manusia memiliki hubungan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan tidak akan terlepas dari pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh organisasi.

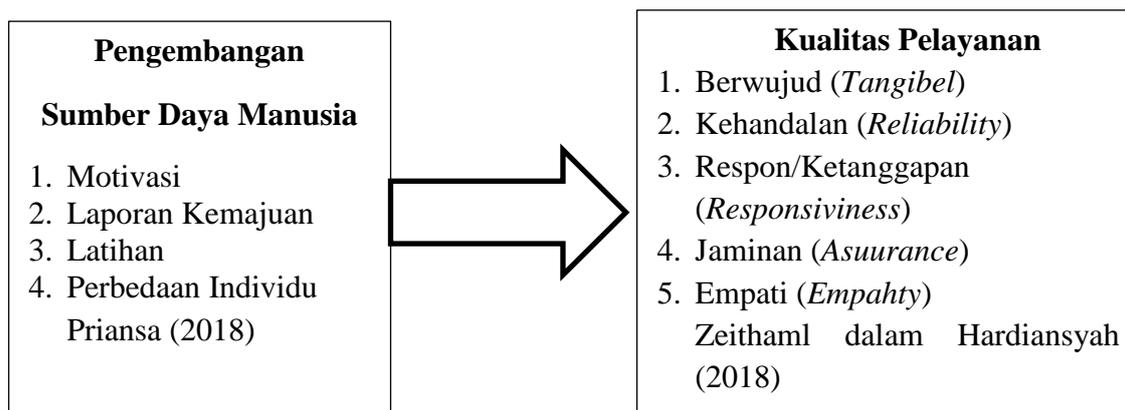
### **2.3 Hubungan antar Variabel**

Pengembangan sumber daya manusia merupakan faktor yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan. Keterkaitan antara pengembangan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan ialah “Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain motivasi kerja, kemampuan, perilaku, dan komunikasi pegawai serta kontrol sosial. Dari beberapa faktor tersebut faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah kemampuan aparatur. Kemampuan aparatur penting untuk ditingkatkan melalui

pengembangan sumber daya manusia agar dapat mencapai tujuan organisasi.” (Hardiansyah, 2018; Bukit, Maluasa dan Rahmat 2017).

Adanya keterkaitan tersebut, maka pengembangan sumber daya manusia menjadi hal yang penting untuk dilakukan agar dapat tercipta kualitas pelayanan yang baik. Dengan begitu pengembangan sumber daya manusia memiliki hubungan langsung dengan kualitas pelayanan dimana tujuan organisasi akan terwujud jika mempunyai sumber daya manusia yang baik dan berkompeten dalam setiap pemberian pelayanan.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**



Sumber : Peneliti (2022)

#### 2.4 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengungkapkan hipotesis sebagai berikut : “Ada pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan (studi pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung)”.

Berdasarkan hipotesis tersebut, maka peneliti akan mengemukakan hipotesis statistik sebagai berikut:

1.  $H_0 : \rho_s = 0$  yaitu pengembangan sumber daya manusia : kualitas pelayanan = 0, pengembangan sumber daya manusia (X) kualitas pelayanan (Y), artinya pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan tidak ada pengaruh.
2.  $H_1 : \rho_s \neq 0$  yaitu pengembangan sumber daya manusia : kualitas pelayanan  $\neq 0$ , pengembangan sumber daya manusia (X) kualitas pelayanan (Y), artinya pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan ada pengaruh.