

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Kajian Pustaka

##### 2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam menelaah penelitian. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam mengkaji bahan penelitian. Berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu berupa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama peneliti	Judul Peneliti	Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknis Analisis
1.	Helen Sintia Chrisela, Maskan	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulunga.	Pelayanan Publik , Kepuasan Masyarakat	Asosiatif	Kuantitatif	Regresi Linear Sederhana
2.	Suci Wardani dan Riezky Purnama Sari	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa	Kualitas Pelayanan , Kepuasan Masyarakat	Asosiatif	Kuantitatif	Regresi Linear Berganda
3.	Aditya Cholif Firmansyah, Brillian Rosy	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)	Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan	Statistik Deskriptif	Kuantitatif	Regresi Linear Sederhana

4.	Prattia Arizzan Nurbany , Dr. Dewi K. Soedarsono, M.Si	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang	Komunikasi Interpersonal, Costumer Service, Kepuasan Nasabah	Asosiatif	Kuantitatif	Structural Equation Model
5.	Toni Prayogo, Ismiyati	Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat	Kinerja Karyawan, Disiplin Kerja, Kepuasan Masyarakat		Kuantitatif	Regresi Linear Berganda

1. Penelitian yang dilakukan oleh Helen Sintia dan Chrisela Maskan pada Tahun 2021. Dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulunga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulunga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah persamaan Regresi linear sederhana yang menggunakan uji Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan terdapat hubungan positif dan signifikan sebesar 0,766 antara Pelayanan Publik dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Helen Sintia dan Chrisela teknik analisis menggunakan regresi linier sederhana dengan menggunakan variabel

bebas dan variabel terikat. Perbedaannya terdapat pada teori variabel bebas ( pelayanan publik ) yang digunakan, sedangkan peneliti menggunakan teori kualitas pelayan sebagai variabel bebas.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Suci Wardani dan Riezky Purnama Sari pada tahun 2021 dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda, variabel terikat dari penelitian ini adalah variable  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dan  $X_4$  dan variable tidak bebas yaitu  $Y$ . Regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis variabel kualitas pelayanan ( $X$ ) pada penelitian ini yang terdiri dari bukti fisik ( $X_1$ ), reliabilitas ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), dan empati ( $X_4$ ) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner kepada responden yang sudah mempunyai KTP yang terdiri atas 21 pertanyaan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini di dapat koefisien determinasi sebesar 0,396. Artinya bahwa 39,6% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 60,4% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Selain koefisien determinasi juga di dapat koefisien korelasi

(R) sebesar 0,630. Kualitas pelayanan yang terdiri dari realibilitas dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman KTP. Sedangkan *tangible* dan *responsiveness* secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman KTP.

Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Suci Wardani dan Riezky Purnama Sari dengan peneliti adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Teori yang digunakan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Perbedaannya terdapat pada teknik analisis data.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Aditya Cholif Firmansyah dan Brillian Rosy pada tahun 2021 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan, apabila ada, pengaruh yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan ini memiliki dampak yang positif atau negative dengan Hipotesis sementara yang dirumuskan oleh peneliti adalah: 1) H0: tidak terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan, 2) H1: terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan.. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan Statistik deskriptif. Peneliti menggunakan teknik random sampling untuk

- pengambilan sampel. Menggunakan rumus solvin dengan 98 responden. Peneliti menyebarkan angket menggunakan google form untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan, Berdasarkan analisis data dari hasil penelitian memperoleh nilai pada sig. sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan hasil uji t yang menunjukkan hasil thitung  $12,521 > t_{tabel} 1,989$  pada variabel kualitas pelayanan dengan nilai Unstandarized coefficients sebesar 1,243, sehingga bisa dideskripsikan bahwa variable kualitas pelayanan dinyatakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamogan, pengaruh pada penelitian ini bersifat positif. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Aditya Cholif Firmansyah dan Brillian adalah menggunakan teori kualitas pelayan dan kepuasan pelanggan/ masyarakat dan menggunakan metode statistik deskriptif. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti ada pada uji instrumen yang dilakukan.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Prattia Arizzan Nurbany dan Dr. Dewi K. Soedarsono, M.Si pada tahun 2022 dengan judul penelitian Pengaruh Komunikasi Interpersonal Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Costumer Service terhadap kepuasan nasabah di bank bjb Kantor Cabang Sumedang. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “Komunikasi Interpersonal Costumer Service bank bjb Kantor Cabang Sumedang memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.” Diterima. Berdasarkan penelitian yang

telah dilakukan oleh penulis dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Costumer Service terhadap Kepuasan Nasabah di bank bjb Kantor Cabang Sumedang” kepada 100 orang responden yang merupakan nasabah bank bjb Kantor Cabang Sumedang, dapat diambil kesimpulan dari rumusan masalah yang digunakan pada penelitian ini. Berdasarkan hasil uji hipotesis, nilai critical ratio adalah sebesar 6.692 dengan nilai p adalah nol yang disimbolkan dengan (\*\*\*). Maka dari itu, nilai critical ratio lebih dari atau sama dengan 1.966 dan p kurang dari 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima sehingga berdasarkan hal tersebut dapat dinyatakan bahwa komunikasi interpersonal Costumer Service memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah bank bjb Kantor Cabang Sumedang. Pada variable Komunikasi Interpersonal terdapat sub- variabel yang memiliki pengaruh paling besar, yaitu supportiveness. Kemudian diikuti oleh keempat sub-variabel lainnya yaitu positiveness, equality, empathy, dan openness. Pada variable Kepuasan Nasabah, dimensi yang memiliki pengaruh yang paling besar yaitu pelayanan yang sesuai kemudian diikuti oleh ketiga dimensi lainnya, yaitu nasabah tidak pernah mengeluh, menggunakan kembali layanan jasa yang digunakan, dan memberikan rekomendasi kepada orang lain jasa yang digunakan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Toni Prayogo dan Ismiyati pada tahun 2018 dengan judul penelitian Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif

Besarnya sampel yang digunakan sebesar 10% dari populasi atau sejumlah 50 dengan teknik pengambilan data secara accidental sampling

## **2.1.2 Kajian Administrasi dan Manajemen**

### **2.1.2.1 Konsep Administrasi dan Administrasi Publik**

Pada dasarnya administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan dengan asas tertentu untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu organisas. Administrasi meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan, pengetikan, dan lainnya yang bersifat ketatausahaan. Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti membantu, melayani, memenuhi.

Menurut White (1963) mengatakan bahwa : “Administrasi adalah kepemimpinan dan pengawasan kelompok usaha individu untuk mencapai tujuan bersama”. Peneliti beranggapan bahwa masih diperlukan beberapa definisi mengenai Administrasi Publik Menurut Siagian ( 2014:2) mengatakan bahwa :“Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama anatar dua orang manusia atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Sedangkan, Menurut The Liang Gie (2009:9) dalam bukunya administrasi perkantoran modern mengatakan bahwa : “Administrasi memiliki pengertian dalam arti luas yaitu Administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya”. Pendapat lain mengenai administrasi dikemukakan oleh Robbins dikutip oleh Rahman dalam buku Ilmu

Administrasi (2017:10) mengatakan bahwa : “Administrasi adalah keseluruhan proses aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dengan dan melalui oranglain”.

Berdasarkan dari uraian definisi para ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa Administrasi adalah kerja sama manusia oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan sebuah organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian sebuah organisasi tersebut akan berhasil bila mana orang yang ada di dalam organisasi tersebut dapat bekerja sama dengan baik menjalankan visi misi yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut.

Administrasi publik esensinya merupakan ilmu administrasi yang mempelajari pengelolaan organisasi publik untuk mencapai tujuan bersama. Menurut **Henry dikutip oleh Rahman dalam buku Ilmu Administrasi (2017:19)** mengatakan bahwa : “Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial”.

Sedangkan Menurut Waldo dalam **Pasolong (2007)** mendefinisikan :“Administrasi Publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia- manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.” Kemudian Menurut **Chandler dan Plano dalam Keban (2004:3)** mengemukakan bahwa : “Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik



diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan – keputusan dalam publik”.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Administrasi Publik adalah sumber daya manusia yang mengelola organisasi pemerintah guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan utama dari administrasi publik yaitu pelayanan publik (*Public Service*) terhadap masyarakat dimana pemerintah harus bisa melayani masyarakat lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

#### **2.1.2.2 Ruang Lingkup Administrasi Publik**

Administrasi Publik merupakan segala tindakan yang dilakukann oleh sumber daya manusia untuk mengelola suatu organisasi pemerintah dalam pelayanan publik. Menurut **Nicholas Henry (1995)** memberikan beberapa ruang lingkup mengenai administrasi publik, antara lain :

1. Organisasi Publik, yang pada prinsipnya berkenaan dengan model – model organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen Publik, berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia.
3. Implementasi, menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi.

### 2.1.2.3 Konsep Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia

Secara umum manajemen adalah tata cara mengelola sumber daya yang ada ( sumber daya manusia ) melakukan kegiatan secara bersama untuk mencapai tujuan. Manajemen berasal dari bahasa Inggris “*to manage*” yang artinya mengurus, mengatur, dan mengelola sesuatu. Manajemen adalah sebuah seni untuk mengatur sesuatu, baik itu organisasi atau pekerjaan yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan tertentu.

Menurut **Mariane dalam buku Azaz – azaz Manajemen (2008:2)** menjelaskan bahwa : “Manajemen adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan dengan menggunakan sumber – sumber yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.” Manajemen adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang pimpinan dalam suatu organisasi melalui sumber yang dibutuhkan untuk mencapai visi misi suatu organisasi. Pengelolaan manajemen yang baik oleh seorang pemimpin akan menghasilkan dampak yang baik bagi suatu organisasi.

Menurut **Oey Liang Lee yang dikutip dari buku karya Drs. M. Manullang (2010)** menjelaskan bahwa : Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.” Sedangkan menurut **G.R Terry dalam Heru ( Heru Soviyan, 2013 )** berpendapat bahwa : Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang – orang kearah tujuan –tujuan organisasional atau maksud – kasud yang nyata.

Pendapat lain mengenai definisi Manajemen menurut **Handoko (2000)** mengatakan bahwa : “Manajemen adalah bekerja dengan orang – orang untuk menentukan, menginterpretasikan, dan mencapai tujuan –tujuan organisasi dengan pelaksanaan, fungsi –fungsi, perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, personalia, pengarahan, kepemimpinan, dan pengawasan.”

Dapat di simpulkan dari beberapa definisi di atas bahwa manajemen adalah kegiatan yang dilakukan seorang pemimpin untuk mengelola suatu organisasinya dengan menggunakan sumber daya yang dibutuhkan terutama sumber daya manusia sebagai penggerak suatu organisasi, dengan tata kelola manajemen yang optimal dari seorang pemimpin maka akan menghasilkan manajemen sumber daya manusia yang kompeten.

Berbicara tentang Manajemen Sumber Daya Manusia berarti membahas pentingnya peranan sumber daya manusia pada sebuah organisasi, tanpa adanya sumber daya manusia sebuah organisasi tidak dapat dijalankan dengan optimal untuk mencapai tujuannya.

Menurut Melayu **S.P, Hasibuan (2017:9)** manajemen sumber daya manusia adalah “Ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya perusahaan, karyawan dan masyarakat.” Sedangkan menurut **Melayu S.P.** menjelaskan bahwa hubungan sesama para pegawai merupakan proses usaha pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien melalui proses pemanfaatan sumber daya manusia.

Pendapat lain mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia menurut **Arif Yusuf Hamali (2018:2)** manajemen sumber daya manusia merupakan suatu

pendekatan yang strategis melalui keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian tenaga kerja manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan yang sangat strategis melalui motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian untuk para pegawai pada sebuah organisasi.

Kemudian Menurut **Mangkunegara (2013:2)** mengatakan bahwa : Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisah tenaga kerja, dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia adalah runtunan berupa pedoman kegiatan untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Pendapat **Simamora (1995)** mengemukakan bahwa : “Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok karyawan.”

Manajemen sumber daya manusia pada intinya merupakan pengelolaan manajemen umum yang terfokuskan pada pengembangan sumber daya manusia yang didalamnya terdapat rangkaian pedoman untuk mengelola sebuah organisasi untuk pencapaian tujuan.

#### **2.1.2.4 Unsur – Unsur Sumber Daya Manusia**

Menurut **Ine Mariane** dalam bukunya **Azaz-azaz manajemen (2008:22)** Unsur - unsur manajemen (tools of management) itu sendiri terdiri dari :

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 mencapai tujuan.
4. *Materials* yaitu bahan-bahan yang dipergunakan untuk mencapai tujuan.
5. *Machines* yaitu mesin-mesin atau alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan
6. *Market* yaitu pasar untuk menjual barang dan jasa - jasa yang dihasilkan

#### **2.1.2.5 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sudah menjadi tugas manajemen untuk mengelola sumber daya manusia yang kompeten bagi suatu organisasi dan kegiatan manajemen itu sendiri tidak luput akan luput dari manusia, karena manusia sangat berpengaruh penting sebagai penggerak sebuah organisasi. Adapun fungsi manajemen menurut **Rivai Veizthzal (2014:13)** sebagai berikut :

1. Perencanaan (planning)

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

2. Pengorganisasian (organizing)

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi.

### 3. Pengarahan (directing)

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

### 4. Pengendalian (controlling)

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan –peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

## 2.1.3 Konsep Organisasi

Pada dasarnya orang tidak bisa hidup sendiri. Sebagian besar tujuannya dapat terpenuhi apabila ada interaksi sosial dengan orang lain. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak bisa hidup sendiri karena manusia memiliki kebutuhan terhadap manusia lainnya. Karena itulah biasanya manusia berkumpul dan membentuk kelompok, yang disebut dengan organisasi.

Organisasi secara etimologi berasal dari bahasa latin yaitu *organizare*. Kemudian dalam bahasa Inggris yaitu *organize* yang berarti membentuk suatu kebulatan dari bagian - bagian yang berkaitan satu sama lainnya. Organisasi adalah wadah berkumpulnya sekelompok orang yang memiliki tujuan bersama, kemudian mengorganisasikan diri dengan bekerja bersama-sama dan merealisasikan tujuannya. Organisasi adalah wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya belum dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri. (**James L. Gibson, 1986**).

Organisasi menurut **Dimok (1996:26)** : “Organisasi adalah perpaduan secara sistematis dari bagian-bagian yang saling bergantung atau berkaitan untuk membentuk satu kesatuan yang bulat melalui kewenangan, koordinasi dan pengawasan dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sementara itu, pendapat lainnya tentang organisasi yaitu menurut **Hermaya (1996:26)** : “Organisasi adalah tempat atau wahana proses kegiatan kumpulan orang-orang yang bekerja sama mempunyai fungsi dan wewenang untuk mengerjakan usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Selanjutnya, **Sondang (1997:26)** menyatakan bahwa organisasi dipandang sebagai alat pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dan strukturnya bersifat permanen tanpa menutup kemungkinan terjadinya reorganisasi. Apabila hal itu dipandang perlu baik demi percepatan laju usaha pencapaian tujuan maupun dalam usaha peningkatan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas kerja.

Dari definisi di atas, dapat dinyatakan betapa pentingnya organisasi sebagai alat administrasi dan manajemen dalam melaksanakan segala kebijakan/keputusan yang dibuat pada tingkatan administratif maupun manajerial. Dalam hubungan ini, hakiki organisasi dapat ditinjau dari dua sudut pandangan. Pertama, organisasi dipandang sebagai wadah, tempat di mana kegiatan administrasi dan manajemen dilaksanakan. Kedua, sebagai proses yang berusaha menyoroti interaksi (hubungan) antara orang-orang yang terlibat di dalam organisasi itu.

### 2.1.3.1 Ciri – Ciri Organisasi

Organisasi memiliki ciri – ciri yang dirumuskan menurut **Siagian**

(2003 : 97 ) sebagai berikut :

1. Terdapat tujuan yang jelas.
2. Tujuan organisasi harus dipahami oleh setiap orang di dalam organisasi.
3. Tujuan organisasi harus diterima oleh setiap orang dalam organisasi.
4. Adanya kesatuan arah
5. Adanya kesatuan perintah
6. Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab seseorang.
7. Adanya pembagian tugas.
8. Struktur organisasi harus disusun sesederhana mungkin.
9. Pola dasar organisasi harus relatif permanen.
10. Adanya jaminan jabatan.
11. Imbalan yang diberikan kepada setiap orang harus setimpal dengan jasa yang diberikan
12. Penempatan orang yang sesuai dengan keahliannya.



## **2.1.4 Konsep Pelayanan Publik**

### **2.1.4.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan menurut **Kasmir (2017: 47)** adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung ( **Moenir 2005:16** ). Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis ( **Agus Sulastiyono, 2002:41** ). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolok ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan - kebutuhan dan keinginan - keinginan masyarakat. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh masyarakat sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang berwujud tetapi tidak dapat dimiliki.

#### **2.1.4.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik ialah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan individu ataupun organisasi baik berupa barang ataupun jasa kepada masyarakat secara individu ataupun kelompok. Pelayanan publik juga merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh publik dalam hal ini masyarakat yang menyeluruh.

Pelayanan publik merupakan 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 pada suatu produk secara fisik (**Sinambela dalam Pasolong, 2013:128**). Pelayanan publik ini merupakan suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi berbagai unsur yang menjadi kepentingan rakyat (**Hayat, 2017:22**).

Menurut **Rasyid dalam Hardiyansyah (2011: 14)** :

“Pelayanan Publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayanimasyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama”.

Lain hal nya menurut **Ratmino dan Winarsih dalam Hardiansyah ( 2018 :**

**15 )** mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut :

“Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah dari instansi yang paling rendah sampai kepada yang paling tinggi dalam semua bidang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu, yaitu kesejahteraan masyarakat.

#### **2.1.4.3 Ruang Lingkup Pelayanan**

Di dalam Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

1. Pelayanan barang publik, pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari

kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan

2. Pelayanan atas jasa publik, penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.
3. Pelayanan administratif, tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

### **2.1.5 Konsep Kualitas Pelayanan**

Istilah kualitas berasal dari bahasa inggris kualitas sering disebut *quality*. Menurut Morgan dan Murgatroyd sebagaimana mengemukakan “*quality is the totality of features of a product service that bears on its ability to satisfy given needs*” (kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat) dikutip

(Mukarom, dkk, 2015 : 105). Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting karena kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai tolak ukur kepuasan pelanggan dalam hal ini masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah pemerintah.

Menurut **Zeithaml dalam Hardiansyah (2015:11)** mengatakan bahwa :  
“Kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan”.

Pengertian kualitas pelayanan menurut **Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36)** menyatakan bahwa :

“Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Maka dalam hal ini menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan terkait dengan melayani pelanggan dengan baik agar dapat memberi kepuasan terhadap masyarakat.”

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh **Lewis dan booms (1983), dalam Tjiptono (2005:121)** yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pendapat lain menurut **Tjiptono (2016:59)** menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu pemenuhan kebutuhan bagi pelanggan dengan memberikan pelayanan berupa barang atau jasa maupun administrasi kepada pelanggan/ masyarakat yang terbaik, sehingga menciptakan kepuasan pada pelanggan. Karena pelanggan/ masyarakat tersebut yang akan menentukan dan menilai pelayanan yang diberikan tersebut.

#### **2.1.5.1 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut **Zeithaml et al (1990:19)** mengenai dimensi yang merupakan penyederhanaan dari 10 dimensi kualitas pelayanan, yaitu TERRA yang dijelaskan sebagai berikut :

- 1) **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 lokas gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan, dan petugas pelayanan serta alat –alat untuk menunjang pelayanan.
- 2) **Reliability**, yaitu kemampuan dan kehandalan 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) Responsiveness, adalah kesanggupan untuk membanu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai dengan kebutuhan Responsiveness juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konseumennya.
- 4) Assurance, yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keraguan – raguan timbulnya kesoalahan dalam pemberi layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompten, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.
- 5) Empathy, adalah 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.

### 2.1.6 Konsep Kepuasan Masyarakat

Kata *satisfaction* (kepuasan) menurut **Tjiptono dan Chandra (2005)** berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*fatio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Sedangkan menurut **Supranto (1997)**, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan suatu penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari layanan yang dihasilkannya. Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah menggunakan jasa tersebut. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari beberapa bentuk layanan yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas pelayanan yang didapat oleh masyarakat maka kepuasan masyarakat pun semakin baik.

Menurut **Tse dan Wilton, dalam M.N. Nasution (2004, 104)** bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kemudian menurut **Kotler (2005:234)**, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Sementara itu, menurut **Pasolong (2010)**, “semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*hightrust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin



tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan”. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.

#### **2.1.6.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat**

Menurut **Harentama Fardhani (2017)** Factor - faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan public adalah sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan Mutu pelayanan mampu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai memang menjadi tumpuan di dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Hal ini dapat di lihat dari kedisiplinan yang baik dalam bekerja, adanya tanggungjawab dalam menjalankan tugas.
2. Prosedur pelayanan Hal ini menyangkut tentang tata cara atau prosedur yang di jalankan oleh suatu instansi pemerintah atau perusahaan. Selain itu juga menyangkut tentang fasilitas pendukung di dalam meemberikan pelayanan.

### 2.1.6.2 Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut **Kotler dalam Kasmir (2017:242)**, Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:

1. Sistem keluhan usulan Artinya seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan pelanggan atau nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu, perlu adanya sistem keluhan dan usulan, di mana pelanggan mengisi formulir keluhan dan memasukkan ke dalam kotak saran yang telah disediakan. Manajemen melalui karyawan atau pengawasan dapat juga mencatat setiap keluhan yang dilontarkan oleh pelanggan dalam suatu periode tertentu.
2. Survei Kepuasan konsumen Survei kepuasan konsumen merupakan kegiatan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam suatu periode. Dalam hal ini manajemen secara berkala perlu melakukan survei kepada pelanggan, baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan tempat pelanggan melakukan transaksi selama ini. Dengan adanya survei ini akan diketahui tingkat kepuasan pelanggan, di mana titik lemah atau kekurangannya.
3. Ghost Shopping (Berbelanja Terselubung) Konsumen samaran merupakan karyawan perusahaan atau pelanggan yang ditugaskan untuk menyamar guna memperoleh informasi tentang perusahaan pesaing. Dalam kasus ini manajemen dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk

berpura-pura menjadi pelanggan atau nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawannya secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana cara karyawan melayani pelanggan sesungguhnya. Penyamaran ini untuk melihat secara nyata kualitas pelayanan yang diberikan dan sebaiknya dilakukan beberapa kali dengan kasus yang berbeda.

4. Analisis konsumen yang hilang (Lost Customer Analysis) Artinya cara seperti ini dapat dilakukan dengan melihat catatan pelanggan atau nasabah yang pernah menjadi pelanggan tetapi sekarang tidak lagi ( ke luar atau tidak pernah membeli lagi). Cara seperti ini sangat berguna untuk mengetahui sebab-sebab mengapa mereka tidak lagi menjadi pelanggan kita. Usahakan menanyakan alasan mereka tidak datang atau tidak pernah membeli atau menggunakan produk kita. Analisis pelanggan ini sangat penting mengingat yang ditanyakan adalah mereka yang sudah pernah menjadi pelanggan, apalagi yang dulunya pelanggan loyal.

### **2.1.7 Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan**

#### **Masyarakat**

Kualitas pelayanan publik dipandang berhasil, manakala dapat memberikan dampak terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan kata lain, tingginya kualitas pelayanan publik tidak hanya dapat dicermati dari proses pelayanan yang berlandaskan pada prosedur dan peraturan

semata, tetapi jauh lebih penting adalah bagaimana produk pelayanan yang dihasilkan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani.

Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dijelaskan oleh Lewis dan booms (1983), dalam Tjiptono (2005:121) yang mendefinisikan **kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.**

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas yang diberikan oleh pelayanan publik semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasa oleh masyarakat.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah kerangka untuk mempermudah jalan pikiran yang logis. Dengan perkataan lain, menyusun kerangka pemikiran sesungguhnya diarahkan untuk menjawab secara rasional atas masalah yang telah dirumuskan.

Penyusunan usulan penelitian ini mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan focus dan locus penelitian sebagai dasar pedoman untuk mengukur sejauhmana pedoman ini sesuai dengan data dan kenyataan di lapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif.

Berdasarkan masalah – masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti akan memaparkan teori – teori dari para ahli untuk dijadikan sebagai kerangka pemikiran dari usulan penelitian ini.

Pengertian kualitas pelayanan menurut **Goetsch dan Davis** dalam Hardiyansyah (2011:36) menyatakan bahwa :

“Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Maka dalam hal ini menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan terkait dengan melayani pelanggan dengan baik agar dapat memberi kepuasan terhadap masyarakat.”

Selanjutnya peneliti akan memaparkan mengenai indikator kualitas pelayanan yang yang dijadikan instrumen peneliti menurut Menurut (Harfika dan Abdullah, 2017) mengenai dimensi kualitas pelayanan, yaitu TERRA yang dijelaskan sebagai berikut :

- 1) 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 pelayanan.
- 2) Reliability, yaitu kemampuan dan kehandalan 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) Responsiveness, adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai 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) Assurance, yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keraguan – raguan timbulnya kesalahan dalam pemberi layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.
- 5) Empathy, adalah 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.

Setelah memaparkan teori mengenai kualitas pelayanan, selanjutnya peneliti akan memaparkan teori berkenaan dengan kepuasan masyarakat menurut **Bean dalam Satibi (2012 : 89)** yang mengemukakan bahwa :

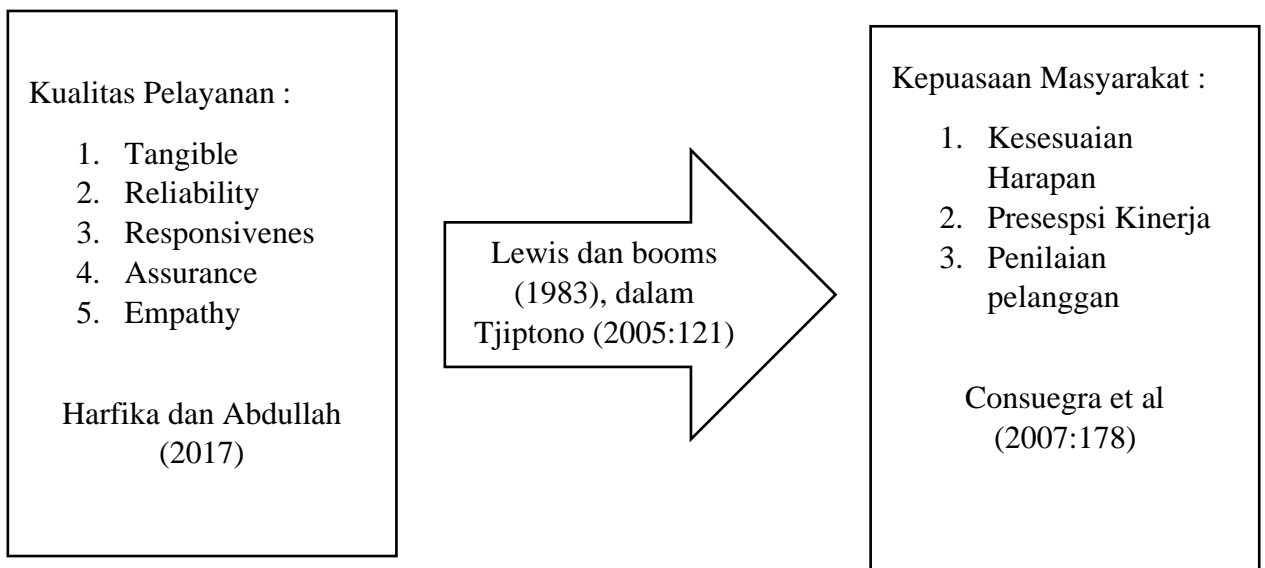
“Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Hal ini mencerminkan bahwa pelanggan merasakan kinerja dibawah harapan, pelanggan akan kecewa; kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, senang atau gembira.”

Menurut **Consuegra et al (2007:178)**, mengemukakan tiga dimensi untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, yaitu :

1. Kesesuaian harapan : Produk atau pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan harapan para pelanggan.
2. Presepsi kinerja : Hasil kinerja yang diterima oleh pelanggan dari pihak perusahaan sudah sangat baik atau belum
3. Penilaian pelanggan : Secara keseluruhan pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau tidak jika dibandingkan dengan perusahaan lainnya yang menawarkan produk atau jasa yang sama.

Adapun teori penghubung untuk menghubungkan kedua teori yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Peneliti menggunakan teori menurut **Lewis dan booms (1983)**, dalam **Tjiptono (2005:121)** yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas dapat digambarkan paradigma pemikiran dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut :



**Gambar 2. 1 Paradigma Pemikiran Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**



### **2.3 Hipotesis**

Menurut Sumiati (2015:43) mengemukakan bahwa: “Hipotesis adalah suatu dugaan atau pernyataan sementara mengenai suatu masalah tertentu yang masih harus diuji secara empiric apakah dugaan sementara itu bisa diterima atau sebaliknya ditolak.”

Berdasarkan teori dan indikator masalah yang telah diuraikan di dalam kerangka pemikiran, di atas maka peneliti dapat mengungkapkan hipotesis sebagai berikut : “Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cimenan Kabupaten Bandung.”

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

##### **3.1.1 Gambaran umum Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung**

Sejarah Kecamatan Cimenyan diresmikan menjadi kecamatan definitif pada Tahun 1989 sebagai pemekaran dari wilayah Kecamatan Cicadas Kota Bandung berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1987 tentang Perluasan Wilayah Kota Bandung, yang saat ini telah mengalami perkembangan kemajuan yang cukup pesat, mulai dari infrastruktur sarana perhubungan peningkatan kesehatan, pendidikan dan peningkatan daya beli serta starta sosial masyarakatnya. Kecamatan Cimenyan dengan luas wilayah 4.057,70 Ha merupakan satu Kecamatan di Kabupaten Bandung yang terletak di sebelah utara Ibu Kota Kabupaten Bandung dengan jarak  $\pm$  30 km dari pusat Ibu Kota Kabupaten, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kecamatan Lembang  
Kabupaten Bandung Barat
- Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kecamatan Cilengkrang
- Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kota Bandung