

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka merupakan memberikan secara luas mengenai konsep dan kajian hasil penelitian sebelumnya yang digunakan dalam mendukung penelitian yang akan dilakukan dengan pembahasan variabel-variabel yang dibahas dalam sebuah penelitian. Hasil penelitian yang mengkaji hal-hal administrasi secara luas sebagaimana akan diuraikan dibawah ini.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian-penelitian terdahulu sangat penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini antara lain :

Woro Mardikawati Naili Farda (2013) dengan judul penelitian Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan Bus Efisiensi, adapun variabel dalam penelitian ini nilai pelanggan, kualitas layanan, loyalitas pelanggan, kepuasan

pelanggan dan hasil dalam penelitian ini yaitu Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Imroatul Khasana, Octarina Dina Pertiwi (2012) dengan judul penelitian Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RS.St.Elisabet Semarang, adapun variabel dalam penelitian ini Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, empati, kepuasan pelanggan dan hasil penelitian ini Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, jaminan paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Edy Haryanto (2013) dengan judul penelitian Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada Kantor Samsat Manado, adapun variabel dalam penelitian ini Kualitas layanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan Masyarakat, hasil penelitian Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat Fasilitas mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Harga mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat.

Untung Sartini Maria M Minarsi Heru Sri Wulan (2016) dengan judul penelitian Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pengurusan KTP-EL dan dokumen kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, adapun variable dalam penelitian ini Kepuasan masyarakat, Fasilitas, Pelayanan Umum, Profesional Pegawai dan hasil dalam penelitian ini Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat dengan demikian H₁ diterima. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan umum terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian H₂ diterima. Terdapat pengaruh positif dan signifikan profesional pegawai terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian H₃ diterima.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Ari Prasetyo (2012)	Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT.TIKI Cabang Semarang	Kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan	1. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
2.	1. Imroatul Khasna 2. Octarina Dina Pertiwi (2012)	Analisi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RS.St.Elisa bet Semarang	Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, empati, kepuasan pelanggan	1. Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen 2. Kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen 3. Daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan Konsumen

				4. Jaminan paling dominan mempengaruhi kepuasan
3.	1. Woro Mardikawati 2. Naili Farda (2013)	Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanna terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan Bus efisiensi	Nilai pelanggan, kualitas layanan, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan	1. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan 4. Nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan
4.	Edy Haryanto (2013)	Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada Kantor Samsat Mnanado	Kualitas layanan, fasilitas, harga, kepuasan masyarakat	1. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat 2. Fasilitas mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat 3. Harga mempunyai pengaruh yang positif terhadap

				kepuasan masyarakat
5.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untung Sartini 2. Maria M Minarsi 3. Heru Sri Wulan (2016) 	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pengurusan KTP-EL dan dokumen kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Kepuasan masyarakat, fasilitas, pelayanan umum, professional pegawai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat dengan demikian H₁ diterima. 2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan umum terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian H₂ diterima. 3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan professional pegawai terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian H₃ diterima.

Sumber : data dari artikel tahun 2012 – 2016

2.1.2 Kajian Terhadap Grand Theori

Grand Theory dalam penelitian ini menitikberatkan pada faktor- faktor dalam diri orang, yang menggerakkan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan perilaku, yang diperkenalkan oleh Gibson.

Kotler dan Keller berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk

yang dipikirkan terhadap kinerja

(atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang.

Paul J. Peter dan Jerry C mengungkapkan bahwa “ Secara teori, jika konsumen merasa puas dengan produk, layanan, atau merek mereka akan cenderung untuk terus membeli dan memberitahu orang lain tentang pengalaman yang menguntungkan mereka dengan produk tersebut”.

Dari ketiga teori diatas, menyatakan bahwa konsumen yang puas, dipastikan konsumen itu akan melakukan pembelian ulang dan hal lain yang dilakukan oleh konsumen yang puas akan memberitahu atau merekomendasikan kepada orang lain tentang pengalamannya tersebut karena merasa puas akan hal kualitas pelayanan yang diterima sehingga menimbulkan kepercayaan konsumen dan citra dari perusahaan menjadi baik sehingga memotivasi konsumen untuk membeli ulang dan merekomendasikan ke pelanggan yang lain.

a. Kualitas Pelayanan

Tjiptono mengungkapkan kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi keinginan konsumen. Kotler mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan

konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Menurut Parasuraman dalam Rambat, Kualitas Pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Ada beberapa definisi desa menurut para ahli. Sutardjo kartohdikusumo dalam bukunya desa (1953) mendefinisikan desa sebagai suatu kesatuan hukum dimana bertempat tinggal suatu masyarakat yang berkuasa mengadakan pemerintahan sendiri. Sementara bintaro, mantan guru besar fakultas ugm mengemukakan pengertian desa dalam bukunya interaksi desa, kota dan permasalahannya (1983). Menurutnya, desa adalah sebuah perwujudan geografis (wilayah) yang ditimbulkan oleh unsur – unsur fisiografis social, ekonomi, politik, dan kultural dalam hubungan dan pengaruh timbal baliknya dengan daerah - daerah lain di sekitarnya. Dikutif dari encyclopaedia Britannica (2015), desa adalah komunitas yang tidak

terlalu padat penduduk, dengan kegiatan ekonomi utama berupa produksi pangan dan bahan – bahan mentah.

Adapun Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 10 Tahun 2015 tentang Organisasi Pemerintah Desa Bab I Pasal 1 Ayat 5 Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah Desa terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa.

Perangkat Desa terdiri atas:

- a) Sekretariat Desa
- b) Pelaksana Teknis/Kepala Urusan
- c) Pelaksana Kewilayahan/Sekwil

Sekretariat Desa yang bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan. Pelaksana Teknis atau Kaur (Kepala Urusan) membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional. Pelaksana kewilayahan membantu Kepala Desa sebagai satuan tugas kewilayahan yang selanjutnya disebut Dusun.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, mengungkapkan bahwa terdapat lima indikator kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya), yaitu :

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik) adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan, kemampuan dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Empathy* (Empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- 3) *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang disajikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- 4) *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 5) *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen, antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

2.1.3 Kajian Terhadap Middle Theori

Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, 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. Berbagai konsep mengenai pelayanan publik banyak dikemukakan oleh para ahli, salah satunya oleh Sinambela dkk (2010) yang mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang 23 menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan melihat teori tentang pelayanan publik oleh para ahli, maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti barang, jasa dan/atau administratif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku

Menurut Davis dan Newto (1996) Kepuasan publik atau masyarakat adalah persepsi publik atau masyarakat bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui, dengan indikator sebagai berikut :

- 2.1.3.1 Petugas merespon masyarakat
- 2.1.3.2 Petugas memiliki keahlian maupun keterampilan
- 2.1.3.3 Petugas peduli serta perhatian
- 2.1.3.4 Penampilan petugas serta kelengkapan sarana prasarana

Yang menjadi objek penelitian adalah beberapa dimensi kualitas dengan subjek para masyarakat pemohon kartu keluarga dari Desa Sukaraja. Dengan alasan peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Desa terhadap kepuasan masyarakat.

3.2.4 Kajian Terhadap Operasional Theory

Untuk memudahkan menganalisa dan menghindari kesalahpahaman dalam penggunaan konsep-konsep serta menghilangkan salah pengertian dari istilah-istilah yang dipergunakan dalam penelitian ini maka penulis memperjelas tentang konsep yang akan dioperasionalkan di lapangan sebagaimana yang penulis maksudkan, sesuai dengan permasalahan- permasalahan yang diteliti, untuk lebih jelasnya dapat dilihat konsep operasional sebagai berikut:

1. Aparatur pemerintahan desa yang penulis maksudkan adalah pejabat yang melaksanakan roda pemerintahan dalam lingkup Desa Sukaraja

yang disebut sebagai pegawai desa, yang terdiri dari kepala desa, sekretaris desa dan kepala-kepala urusan lainnya beserta staff.

2. Masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kumpulan orang dalam jumlah tertentu yang sedang berurusan dalam pembuatan kartu keluarga di Desa Sukaraja, yang mempunyai cita-cita dan tujuan yang sama dalam memperoleh pelayanan.
3. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang senantiasa mengikuti prosedur, tata cara dan persyaratan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan sehingga memuaskan masyarakat.

Adapun indikator pelayanan adalah seperti yang diungkapkan oleh Boediono serta Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003, namun hanya 3 (tiga) indikator yang dijadikan sebagai alat ukur menilai variabel dari indikatornya adalah: kesederhanaan, akurasi (tepat), transparansi (keterbukaan). Adapun teknik pengukuran dapat dilihat pada uraian di bawah ini.

Sebagai alat ukur dalam penelitian ini, penulis menetapkan indikator pelayanan dalam penelitian tersebut yaitu:

- a. Kesederhanaan yaitu pelayanan yang diberikan aparatur Desa Sukaraja yang mudah dimengerti atau mudah dipahami oleh masyarakat di Desa Sukaraja yang bersangkutan.
- b. Akurasi, yaitu pelayanan yang diberikan harus tepat sasaran dalam berbagai urusan, terutama dalam pembuatan kartu keluarga.

- c. Transparansi, yaitu seluruh tata cara yang berkaitan dengan pelayanan harus diketahui oleh masyarakat yang bersangkutan.

Adapun sub-sub bagian dari indikator di atas adalah:

- Kesederhanaan, yaitu tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- Akurasi, yaitu benar, tepat sasaran dan sah
- Transparansi, yaitu kejelasan, keterbukaan dan diakses oleh semua pihak.

2.2 Kerangka Berfikir

Kantor desa merupakan instansi pemerintah yang berperan penting bagi masyarakat. Peran dari desa salah satunya ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh desa seharusnya dapat menjamin agar pemenuhan kebutuhan hak masyarakat dapat terpenuhi.

Pelayanan di desa merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan yaitu petugas desa dan masyarakat. Selain itu, kesejahteraan masyarakat tidak hanya di ukur melalui kesejahteraan fisik, namun di ukur juga melalui kesejahteraan nonfisik. Kesejahteraan fisik yaitu bersifat material, sedangkan nonfisik bersifat pelayanan.

Kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak kinerja kantor desa dalam memberikan kesejahteraan nonfisik bagi masyarakat karena kantor desa merupakan bagian yang sering berhubungan langsung dengan masyarakat.

a. Kualitas Pelayanan (X)

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (1996), Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan Masyarakat.

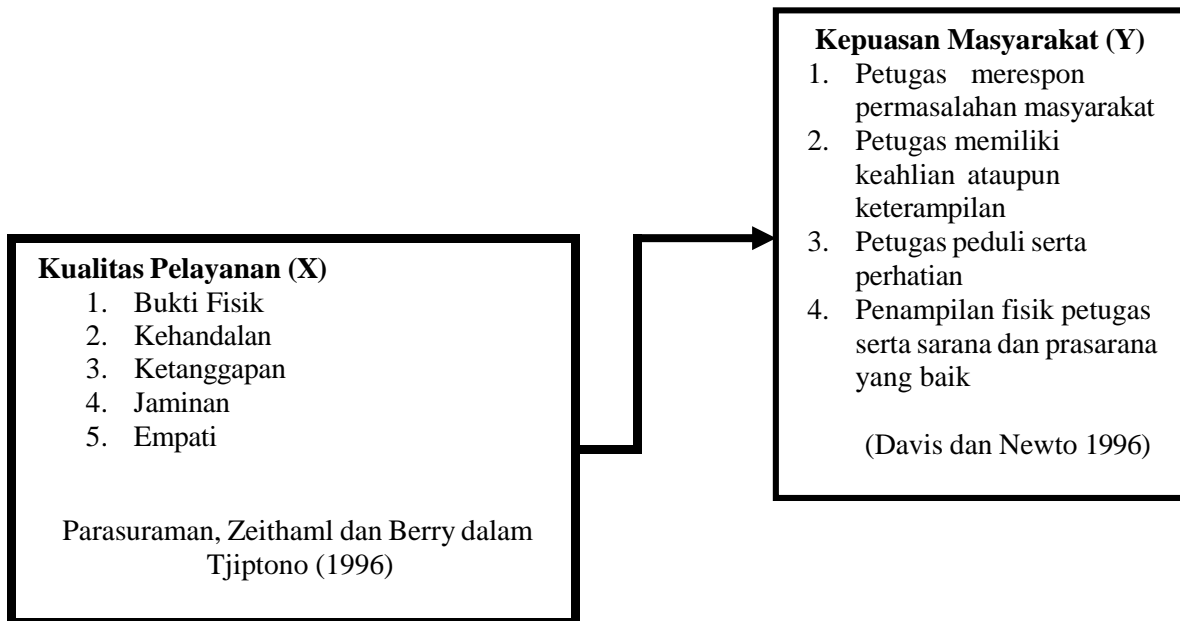
Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah :

- a) Tangibles (Bukti Fisik) yakni meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan serta sarana komunikasi.
- b) Responsiveness (Ketanggapan) yakni keinginan pegawai untuk membantu masyarakat serta memberikan layanan yang tanggap, cepat dan mengatasi atau mendengarkan keluhan dari masyarakat.
- c) Reliability (Keandalan) bisa juga diartikan sebagai kemampuan dalam memberikan pelayanan sebagaimana telah dijanjikan dengan segera, akurat serta memuaskan.
- d) Assurance (Jaminan/Kepastian) yakni meliputi pengetahuan, kemampuan, sifat dapat dipercaya serta kesopanan yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan.
- e) Emphaty (Empati) mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik kepada masyarakat, perhatian dan kepedulian personal serta memahami kebutuhan masyarakat, hal ini dilakukan agar selalu terjaga hubungan yang harmonis dengan cara menunjukkan kepedulian yang tulus

b. Kepuasan Masyarakat (Y)

Menurut Davis dan Newto (1996) Kepuasan publik atau Masyarakat adalah persepsi publik atau Masyarakat bahwahasapannya telah terpenuhi atau terlampaui, dengan indikator sebagai berikut;

1. Pegawai merespon permasalahan Masyarakat
2. Pegawai memiliki keahlian maupun keterampilan
3. Pegawai peduli serta perhatian
4. Penampilan fisik pegawai serta kelengkapan sarana prasarana Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka disusun paradigm pemikiran tentang pengaruh kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga terhadap kepuasan masyarakat sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Gambar diatas menjelaskan hubungan antara variabel, dimana terdapat variabel independen yakni variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel dependen yaitu variabel Kepuasan Masyarakat (Y), yang menjelaskan bahwa bagaimana variabel Kualitas Pelayanan (X) mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (Y). (Tambahan)

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atau dugaan yang dianggap benar, tetapi masih perlu dibuktikan atau diuji.

(Fraenkel Wallen, 1990: 40) dalam Yatim Riyanto, (1996: 13) Hipotesis adalah suatu prediksi tentang kemungkinan hasil dari suatu penelitian. Lebih lanjut hipotesis ini merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap suatu

permasalahan yang diajukan di dalam penelitian. Hipotesis ini belum tentu benar. Benar atau tidaknya sebuah hipotesis itu tergantung dari hasil pengujian data empiris.

Menurut Suharsimi Arikunto (1995:71) hipotesis ini didefinisikan adalah sebagai alternative dugaan jawaban yang dibuat oleh penelitian bagi problematika yang diajukan di dalam penelitian. Dugaan jawaban itu adalah suatu kebenaran yang sifatnya sementara, yang tentu akan diuji kebenarannya itu dengan data yang dikumpulkan dengan melalui penelitian. Dengan kedudukan tersebut maka hipotesis tersebut dapat berubah menjadi kebenaran, namun juga tentu dapat tumbang dari kebenaran.

Adapun hipotesis yang diberikan atas permasalahan yang diajukan adalah :
“pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)”.

$H_0: \rho = 0$; Tidak terdapat pengaruh yang positif antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y).

$H_1: \rho \neq 0$; Terdapat pengaruh yang positif antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y).