**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

**2.1 Kajian Pustaka**

**2.1.1 Kajian Terdahulu**

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan sebuah penelitian. Berikut beberapa kajian penelitian terdahulu yang memberikan gambaran serta pengetahuan yang mendasari kesamaan variabel yang diteliti dan dikolaborasikan dari hasil peneliti terdahulu.

Relevansi penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan ini, yaitu yang pertama dapat dibedakan dari judul serta lebih menekankan pada kualitas pelayanan dan studi kasus pada instansi tempat penelitian, sedangkan pada penelitian terdahulu lebih menekankan pada kualitas pelayanan pada instansi tersebut., persamaannya peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Secara latar belakang penelitian ini dapat dilihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan serta pengaruh kualitas pelayanan dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif.

Berikut beberapa kajian penelitian terdahulu untuk mengetahui perbedaannya dengan penelitian yang dilakukan agar memudahkan pemahaman serta menterjemahkan tervisualisasi pada tabel dibawah :

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama Peneliti** | **Judul penelitian** | **Persamaan dan Perbedaan** | | | |
| **Teori yang digunakan** | **Pendekat-an** | **Metode** | **Teknik analisis** |
| 1 | Siti Anisa, 2018 | Pengaruh Pelayanan publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Hervetia | Zeithaml dalam Satibi 2011:36) | Kuantitatif | Dengan Uji Koefisien determinasi, Uji Validasi | Wawancara, Kuisioner dan Dokumentasi |
| 2 | Arief Wicaksono, 2021 | Pengaruh Kualitas Pelayanan e-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Meral Kabupaten Karimun | Zeithaml dalam Satibi (2012:80) | Kuantitatif | Dengan Uji Validasi, Uji, Realibilitas | Wawancara, Kuisioner dan Dokumentasi |

Berdasarkan pada tabel dapat dilihat perbedaan dan persamaan melalui kesimpulan dari hasil penelitian Siti Anisa (2018) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia” yang menjadi penekanan pada penelitian yaitu kualitas pelayanan terhadap masyarakat, berdasarkan hasil penelitiannya dapat disimpulkan antara pengaruh pelayanan terhadap masyarakat pada kantor Desa Helvetia adanya pengaruh yang signifkan, sehingga semakin baik pelayanan kepada masyarakat, semakin meningkat pula kualitas pegawai pada kantor Desa Helvetia.

**2.1.2 Kajian Terhadap Grand Theory**

**2.1.2.1 Pengertian Administrasi**

Adminstrasi merupakan wilayah kerja yang meliputi kegiatan mencatat, surat menyurat, ketik-mengetik, agenda, yang bersikap ketatausahaan. Sebagai bisnis atau kegiatan, administrasi berkaitan dengan implementasi kebijakan untuk mencapai tujuan. Banyak tugas administrasi yang berada di bawah payung administrasi, mencakup segala sesuatu mulai dari membuat catatan hingga melakukan pembukuan sederhana hingga menyiapkan agenda. Administrasi digambarkan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan melalui pemanfaatan sarana dan prasarana tertentu secara efisien dan efektif. Sebagai ilmuwan administrasi dan sebagai praktisi administrasi, kami selalu terlibat dalam proses konstruksi teori administrasi secara berkesinambungan.

**Ulbert Silallahi (2016:7)** menyatakan bahwa :

**“Administrasi berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia ;atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.”**

**Peneliti dapat menyimpulkan administrasi mencakup kegiatan mencatat, menyurat,mengetik, dalam pembukuan sederhana sampai membuat pembukuan agenda dengan adanya kegiatan.Menurut definisi para ahli:**

Administrasi adalah bentuk kerjasama manusia di mana rencana dikembangkan dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang di inginkan. Administrasi dalam kenyataannya bertingkat-tingkat, dimulai dari gambaran yang paling luas dan berlanjut ke gambaran yang paling sempit, melihat fokus kajiannya dengan menuntut pemikiran ilmiah ataukah kita melihatnya dari segi fokus kajiannya dengan mensyaratkan pemikiran ilmiah dan pemikiran ilmiah. juga dalam pengertian lokus sebagai suatu kegiatan atau kegiatan yang hasilnya dapat memenuhi tuntutan hidup manusia.

**Ulbert Silallahi (2016:5)** mendefinisikan administrasi sebagai berikut :

**“Administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubunganya satu sama lain”.**

**Siagian (2003:2)** menyatakan bahwa :

**Administrasi sebagai “Keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”**

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama yang di tentukan sebelumnya. Public (publik) didefinisikan meliputi orang banyak atau bisa dikatakan masyarakat yang tidak berafiliasi dengan pemerintah.

**Irra Chisyanti Dewi ( 2011: 3)** menyatakan bahwa :

**”Administrasi memiliki pengertian dalam arti yaitu sebagai perkerjaan tulis menulis atau ketataushaan atau kesekretarisan yaitu meliputi kegiatan menerima, mencatat ,menghimpun,mengolah mengadakan mengirim,menyimpan”.**

Fungsi pelaporan Artinya administrasi digunakan untuk memberi informasi tentang kegiatan atau rencana apa saja yang telah dijalankan organisasi. Fungsi anggaran Artinya administrasi digunakan untuk mengelola serta menganggarkan biaya yang diperlukan dalam pelaksanaan rencana atau kegiatan. Pengertian serta Perbedaan Wilayah Formal dan Fungsional.

Beberapa jenis administrasi yang bisa ditemukan di lingkungan sekitar kita., terutama di instansi-instansi pemerintah maupun swasta. Adminitrasi perkantoran adalah jenis administrasi yang aktivitasnya meliputi perencanaan keuangan, pencatatan, distribusi barang, dan personalia. Adminitrasi negara Adalah jenis administrasi yang aktivitasnya berkaitan erat dengan kepentingan publik atau masyarakat umum, seperti kebijakan publik, etika, dan sejenisnya. Adminitrasi keuangan Adalah jenis administrasi yang aktivitasnya berhubungan dengan keuangan. Salah satu tugas utamanya ialah membuat laporan keuangan. Administrasi pendidikan Adalah jenis administrasi yang kegiatannya berkaitan erat dengan dunia pendidikan. Contoh kegiatannya ialah perencanaan, pengarahan, serta pengawasan pendidikan.

Administrasi niaga adalah jenis administrasi yang kegiatannya meliputi perencanaan dan pengawasan segala hal yang bersifat keniagaan. Biasanya dilakukan manager dalam perusahaan atau bisnis. Salah satu tujuan administrasi ini ialah meraih keuntungan atau profit ekonomi.

Pengertian Administrasi Publik

**Gordon** dalam **Syafiie (2006:25)**  mengatakan bahwa :

**“Administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta pengadilan”. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa administrasi publik terhubung dengan eksekutif, yudikatif, dan legislatif karena saran yang diberikan oleh ahli yang bersangkutan. Berbagai macam masalah manusia dan upaya kolaboratif untuk melaksanakan tanggung jawab pemerintah adalah bagian dari fokus administrasi publik pada pembuatan dan pelaksanaan kebijakan.**

**2.1.2.2. Ruang Lingkup Administrasi Publik**

Administrasi publik merupakan aspek terpenting dari birokrasi di seluruh dunia; baik itu negara dengan karakteristik demokrasi, sosialis, atau bahkan kapitalis. Apalagi, dalam negara sosialis, karena semua aspek kehidupan warga dipengaruhi dan ditentukan oleh pemerintah, peran pemerintah amat sangat kuat.Namun, ada perubahan besar dalam cara administrasi publik di implementasikan dari zaman kuno dan abad pertengahan saat inisiatif tidak lebih dari fungsi administratif sporadis seperti menjaga hukum dan ketertiban serta mengumpulkan pendapatan dengan sedikit atau tanpa aktivitas untuk mencapai kesejahteraan. Orang-orang yang melakukan kegiatan administrasi publik ini dipilih oleh raja-raja dan tidak lebih baik dari pelayan pribadi mereka saja. Seiring dengan perkembangan zaman, tujuan administrasi publik juga berubah dan di abad kesembilan belas; pendekatan terorganisir untuk melayani sipil dan administrasi publik diadopsi.

Pendekatan ini didasarkan pada kerangka hukum yang lengkap menggantikan fungsi patriarki dan turun-temurun dengan birokrasi yang telah mengakar dengan kuat. Adanya pendekatan baru bagi administrasi publik terjadi disebabkan sejumlah alasan. Salah satu alasan utama dan terpenting yaitu revolusi industri.Dengan adanya revolusi industri, pemerintah di suatu negara memasuki perdagangan, yang kemudian diikuti oleh paham isme-isme, yaitu imperialisme, nasionalisme, dan internasionalisme yang menambah perluasan tugas dan tanggung jawab suatu pemerintahan. Di zaman sekarang ini, sekali lagi jauh berbeda dengan yang terjadi seabad yang lalu. Selain itu, ruang lingkup administrasi publik juga telah mengalami pergeseran, termasuk susah untuk memutuskan apakah itu paradigma atau bukan.

Akan tetapi, seiring dengan meningkatnya kesadaran di kalangan masyarakat terutama di negara yang berkembang dan memperoleh ilmu pengetahuan tentang hak, hak istimewa, dan hukum di antara orang-orang di negara maju (misalnya saja perdebatan tentang Undang-Undang Rekonsiliasi Perawatan Kesehatan dan Pendidikan tahun 2010) telah memunculkan tantangan baru bagi para administrator publik dan pembuat/pemangku kebijakan dalam suatu pemerintahan.Permintaan untuk layanan nasional yang bersatu, konflik kepentingan antara berbagai bagian ekonomi dalam suatu masyarakat dan dengan migrasi global serta kemudian globalisasi; perlindungan kepentingan kelompok multi-etnis masyarakat telah menyebabkan administrator publik sibuk.

Administrasi ini sangat penting karena tidak cukup untuk membuat kebijakan dan undang-undang di atas kertas putih saja. Penafsiran, penerjemahan kebijakan, dan undang-undang tersebut menjadi tindakan dan pelaksanaannya merupakan bagian yang tidak mudah. Oleh karena itu, penyelenggara publik wajib memainkan peran penting dalam menjalankan pemerintahan sebagai mesin yang berjalan. Adanya birokrasi mungkin sering diejek oleh kalangan masyarakat, akan tetapi apabila pekerjaan administratif dihentikan, tidak ada yang benar-benar terjadi. Hampir diseluruh negara di dunia, jumlah orang yang dipekerjakan dalam pekerjaan administrasi publik tergolong sangat banyak, contohnya negara adidaya Amerika Serikat, angkanya kira-kira mencapai 2.036.000 warga sipil, tidak termasuk pegawai Kongres dan pengadilan Federal. Selain di Amerika Serikat, di Inggris angkanya mencapai beberapa ribu dan di India juga ada ujian untuk menjadi pegawai negeri. Dari berbagai peran penting yang dimainkan administrasi negara, yang paling penting yaitu melaksanakan hukum dan kebijakan dengan baik, optimal, dan patuh, serta bertindak sebagai adjudikator.

**2.1.2.3 Pengertian Manajemen Pelayanan Publik**

**Silalahi (2015:6)** mengatakan bahwa :

**“Manajemen yakni proses perencanaan, pengaturan, pengorganisasian, pimpinan, sumber daya, pengendalian pelaksanaan berbagai tugas, serta pemotivasian untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif”**

Definisi manajemen di atas merupakan proses penggunaan sumber daya melalui fungsi-fungsi manajemen sehingga mewujudkan tujuan yang efektif dan efisien.

Sedangkan peran dari pelayanan publik sangatlah penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pengertian yang sederhana dari pelayanan publik adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

**Mulyadi (2016:39)** mengatakan bahwa **:**

Pelayanan Publik yaitu **“Melayani (pemberian pelayanan) kepentingan masyarakat atau orang yang berkepentingan terhadap organisasi ini sesuai akan tata cara serta aturan pokok yang sudah ditentukan”**

Pelayanan publik harus melayani masyarakat sesuai tata cara dan aturan yang telah ditetapkan melalui peraturan-peraturan di pusat maupun di daerah-daerah.

**Suryadi (2011:7)** menyatakan bahwa :

**“Pelayanan publik yakni bentuk pelayanan negara yang bertujuan memenuhi hak-hak sipil serta kebutuhan dasar tiap warga negara atas jasa, barang, serta pelayanan administrasi yang penyelenggara pelayanan publik sediakan”**

**2.1.3 Kajian Terhadap Middle Theory**

**2.1.3.1 Teori Pelayanan**

Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang di butuhkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan yang berupa barang dan jasa yang mempunyai sifat tidak dapat terlihat. Kata pelayanan selalu di iringi kata “publik” artinya orang banyak atau kepentingan orang banyak. Pemerintah menyediakan pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya pelayanan publik adalah meningkatkan mutu suatu kualitas dan kuantitas dalam pelaksanaan fungsi dan tugas instansi tertentu dalam pelayanan publik.

**Ibrahim** dalam **Hardiayansyah (2011:22),** menyatakan bahwa :

**“kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut”.**

**Goetsch, Davis** dalam **Hardiyansyah (2011:36)**, berpendapat bahwa :

“**Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhnya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabilah: dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasaranya terkait dengan pelayanan baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelaggan atau masyarakat secara memuaskan”.**

**Sinambela (2006:6),** mengemukakan bahwa :

**“Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi yang mampu memenuhi segalah sesuatu yang menjadi keinginan atau kebutuhan masyarakat sehingga dapat menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk pelayanan seperti kinerja, keandalan pegawai, mudah dalam penggunaan, dan estetika dalam pelayanan”.**

**Trigono** dalam **Hardiyansyah (2011:36),** menyatakan bahwa :

**“Pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah, menlong, serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seorang / kelompok / lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik interal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntunan/persyaratan pelanggan masyarakat”.**

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu pemberian yang dilakukan pihak pemerintahan terhadap masyarakat untuk memenuhi segalah kebutuhan dan keperluan masyarakat yang berkaitan dengan barang dan jasa serta sumber daya.

**2.1.3.2 Prinsip-prinsip pelayanan publik**

Berdasarkan keputusan Mentri Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/2003

tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, menjelaskan tentang prinsip pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam penyelenggara pelayanan publik.

Adapun prinsip pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain sebagai berikut:

1). Kesederhanaan prosedur pelayanan tidak berbeli-belit mudah,dipahami dan

mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2). Kejelasan dan kepastian kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan

kepastian mengenai:

(1). Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif.

(2). Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam

memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/personal/sengketa

dalam pelaksanaan pelayanan public

2). Rincian biayah/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran

(1). Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan

dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

(2). Akurasi produk dalam pelayanan publik diterima dengan benar,

tepat dan sah.

3). Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan

kepastian hukum.

4). Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat

yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan

penyelesaian keluhan/persoalan dalam melaksanakan pelayanan public.

5). Kelengkapan sarana dan prasana tersedianya kerja, peralatan kerja dan

pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi

dan komunikasi dan informatika (telemanika).

6). Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai,

mudah dijangkau oleh masyarakat.

7). Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanan harus

bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan

dengan ikhlas.

8). Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang

tunggu yanag nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet,

tempat ibadah dan lain-lain.

**2.1.4 Kajian Terhadap Operasional Theory**

**2.1.4.1 Pengertian kualitas pelayanan**

**Tjiptono** dan **Chandra (2011;164),** menyatakan bahwa :

“Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan pelanggan”.

**Lovelock** dalam **Tjiptono Fandy** (**2004:59),**  menyatakan bahwa :

**“Kualitas pelayanan ditentukan oleh keinginan yang dihasilkan dengan membandingkan manfaat dan kepuasan pelanggan. Menurut pengertian sebelumnya, kualitas pelayanan adalah perbandingan keinginann dan kepuasan konsumen dan derajat keunggulan yang di rasakan seseorang agar pelayanan yang di inginkan dapat diperoleh.**

**2.1.4.2 Jenis-jenis Kualitas Pelayanan Publik**

Pengelompokkan jenis pelayanan publik berdasarkan keputusan mentri pendaya gunaan Aparatur Negara (menPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan dapat dibedakan menjadi :

1. Kelompok pelayanan administratif, yakni pelayanan menghasilkan berbagai

bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik seperti status

kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, akta kelahiran, akta kematian, surat

ijin mengemudi, ijin mendirikan bangunan, sertifikat kepemilikan tanah dan

sebagainnya.

2. Kelompok pelayanan barang, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai

bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti jaringan telpon, air

bersih, penyediaan tenaga listrik, dan sebagainya.

3. Kelompok pelayanan jasa, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai

bentuk jasa, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang

dibutuhkan oleh publik, misalnya pelayanan pendidikan, kesehatan,

transportasi, dan sebagainya.

4. Kelompok pelayanan regulatif, yakni pelayanan melalui penegakan hukum dan

peraturan perundang-undangan, namun kebijakan publik yang mengatur sendi-

sendi kehidupan masyarakat.

5. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publiK.

**Christian Gronroos (2007),** mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu :

1. **Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.**
2. **Spontanitas, dimana karyawan menunjuk keingin an untuk menyelesaikan masalah pelanggan.**
3. **Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjelaskan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.**
4. **Perbaikan, apabilah terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.**

**Ibrahim** dalam **Hardiayansyah (2011:22),** menyatakan bahwa :

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

**Hardiyansyah (2011:42),** menyatakan bahwa :

‘Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Untuk menilai kualitas suatu pelayanan akan mengalami kesulitasn jika tidak mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Sedangkan dasar untuk menilai seuatu kualitas pelayanan selalu berubah dan  
berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas ini tidak mustahil dianggap sebagai suatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain oleh karenanya kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai”.

**2.1.4.3 Indikator kualitas pelayanan publik**

**Zeithaml** dkk dalam **Sinambela (2006:7)**, kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. **Dimensi Tangible (Berwujud) yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi, terdiri atas indicator :**
2. **Penampilan petugas/aparatur dalalam melayani pelanggan**
3. **Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.**
4. **Kemudahan dalam proses pelayanan.**
5. **Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan peayanan.**
6. **Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.**
7. **Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.**
8. **Dimensi Reliability (Kehandalan) yaitu kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, terdiri atas indicator :**
9. **Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.**
10. **Memiliki standar pelayanan yang jelas.**
11. **Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.**
12. **Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan**
13. **Dimensi Responsiveness (Respon/Ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutuh layanan yang diberikan, terdiri dari atas indikator:**
14. **Merespon setiap pelanggan/permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan.**
15. **Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.**
16. **Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.**
17. **Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat**
18. **Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:**
19. **Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.**
20. **Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.**
21. **Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.**
22. **Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan**
23. **Dimensi Empathy (Empati), terdiri dari atas indikator :**
24. **Mendahulukan kepentingan pemohon pelanggan.**
25. **Petugas melayani dengan sikap ramah.**
26. **Petugas melayani dengan sikap sopan santun.**
27. **Petugas melayani dengan tidak diskriminasi (membeda-bedakan).**
28. **Petugas melayani dan memghargai setiap pelanggan.**

**2.1.4.4 Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat sering disebut kepuasan pelanggan atau konsumen, dalam terminologis bisnis, karena konsumen utama dari organisasi publik adalah masyarakat, sehingga teori kepuasan konsumen banyak digunakan untuk teori kepuasan publik.

Teori kepuasan masyarakat menurut Bean dalam Satibi (2012:89) memberikan definisi konprehensif dari kepuasan : “ Kepuasan ialah tingkat perasaan individu sesudah melakukan perbandingan antara harapan dan hasil (kerja) yang dirasakannya. Tingkat kepuasan sendiri ialah fungsi perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Ini merefleksikan bahwa pelanggan akan gembira atau senang bila kinerjanya sesuai harapan, serta akan merasakan kekecewaan bila kinerja di bawah harapan”.

**2.1.4.5 Indikator Kepuasan Pelanggan**

Indikator kepuasan pelanggan diukur dengan beberapa dimensi yang mengacu pada pemaparan dari **Consuegra et al (2007:178)** sebagai berikut :

**1. Kesesuaian harapan : adanya kesesuaian antara pelayanan atau produk**

**yang ditawarkan dengan apa yang pelanggan harapkan.**

**2. Persepsi kinerja : baik atau tidaknya hasil kinerja yang pelanggan**

**terima dari pihak perusahaan.**

**3. Penilaian pelanggan : baik atau tidaknya pelayanan yang diterima**

**Pelanggan secara keseluruhan apabila diperbandingkan dengan**

**perusahaan lain yang menawarkan jasa atau produk sejenis.**

**2.2 Kerangka Pemikiran**

Penyusunan sebuah skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung” pada pengurusan Akta Kelahiran, mengacu pada permasalahan yang diteliti berdasarkan indikator menurut Zeithaml dkk dalam Sinambela (2006:7).

|  |
| --- |
| Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat |

|  |
| --- |
| **Kualitas Pelayanan**  1. Dimensi Tangible (Berwujud)  fasilitas fisik, peralatan, personil dan  komunikasi.  Pelayanan kepada masyarakat  2. Dimensi Reliability (Kehandalan)  kemampuan unit pelayanan,  pelayanan yang tepat  3. Dimensi Responsiveness  (Respon/Ketanggapan)  kemauan membantu konsumen,  bertanggung jawab terhadap mutu  layanan  4. Dimensi Assurance (Jaminan),  Jaminan tepat waktu,  Kepuasan masyarakat  jaminan biaya pelayanan,  jaminan legalitas pelayanan  jaminan kepastian biaya  5. Dimensi Empathy (Empati),  Mendahulukan kepentingan pelangga,  melayani dengan sikap ramah,  melayani dengan sikap sopan santun,  tidak diskriminasi (membeda-bedakan),  memghargai setiap pelanggan. |

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

**2.3 Hipotesis**

**2.3.1 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangkan pemikiran, penulis memberikan hipotesis atau kesimpulan sementara, yaitu :

1. Besar pengaruhnya Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyaraka

pada pengurusan Akta Kelahiran di Kecamatan Solokan Jeruk

Kabupaten Bandung .

2. Adanya faktor penghambat untuk upaya meningkatkan kepuasan

Masyarakat di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.

3. Upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan pada

pengurusan Akta Kelahiran di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten

Bandung.

**2.3.2 Hipotesis Statistik**

a. H0 < 0 , Kualitas Kepuasan Masyarakat < 0, Kualitas Pelayanan pada

pengurusan Akta Kelahiran (X) Kepuasan Masyarakat (Y) artinya Kualitas

Pelayanan pada pengurusan Akta Kelahiran tidak berpengaruh

Signifikan.

b. H1 > 0 artinya Kualitas Pelayanan pada pengurusan Akta Kelahiran;

Kualitas Pelayanan < 0, Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Masyarakat (Y)

artinya Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

berpengaruh signifikan.