

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, diantaranya adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama (Tahun)	Judul	Hasil
1	Andi Supriadi (2012)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang	Dapat disimpulkan hasil dari penelitian yang dilaksanakan masih kurang memuaskan yang dikarenakan masih adanya kesenjangan antara harapan dari masyarakat selaku pengguna layanan dengan hasil pelayanan yang diterima tidak sesuai atau tidak seimbang
2	Sri Susanti (2014)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi	Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kecamatan

		Kependudukan Di Kecamatan Gamping	Gamping merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Gamping dalam aspek reability (kehandalan) tentang kehandalan dari para pegawai pelayanan dalam menangani setiap keluhan yang dirasakan oleh masyarakat selaku pengguna pelayanan, kemudian handal dalam segi waktu dan juga tepat di dalam melaksanakan pelayanan.
3	Dodik Agung (2004)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok Studi Kasus Pada BPR Bank Pasar Kabupaten Karanguyar	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel bebas reliability, responsiviness, emphaty, assurance, dan tangible secara bersama-sama maupun secara individual sangat

			berpengaruh signifikan kepada kepuasan dari para nasabah membuktikan bahwa variabel responsiveness adalah variabel bebas yang pengaruhnya cukup dominan.
4	Bagus Tri Leksono (2009)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Nasabah Pengguna Kartu BPD Card Bank Jateng Cabang Utama Semarang	Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mengukur kualitas dari pelayanan yang diproyeksikan kedalam 5 komponen, 5 komponen ini meliputi tanggapan, penyedia jasa dalam menanggapi keluhan dari para konsumen, sikap konsumen, ketepatan dari waktu pelayanan, fasilitas tambahan, serta jasa pembayaran.

2.1.2 Kajian Tentang Administrasi

Secara etimologi administrasi berasal dari Bahasa Latin (Yunani) dimana terdiri dari dua kata “*ad*” dan “*ministrate*” artinya “*to serve*” dalam Bahasa Indonesia berarti memenuhi atau melayani.

Sondang P. Siagian (2004:2), Administrasi merupakan suatu keutuhan prosedur dalam kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas variabel tertentu dalam menggapai tujuan dimana sebelumnya sudah ditentukan. Adapun administrasi dalam tulisan ini adalah sebagai berikut: “*administrasi adalah sebuah pekerjaan dimana dilakukan oleh orang-orang yang mampu bekerjasama dalam mencapai sebuah tujuan dengan dasar efektifitas, efisiensi dan rasionalitas*”.

Administrasi Publik di Indonesia pada awalnya bukanlah sebuah konsep baru, tetapi konsep administrasi publik sebelumnya sudah ada sejak lama, hanya saja para ahli mengganti istilah administrasi publik menjadi administrasi negara. Begitu juga buku-buku asing yang berjudul “*public administration*” diubah menjadi Administrasi Negara. Herbert A. Simon (1993:3), mengemukakan bahwa : “ administrasi sebagai aktivitas kelompok yang bekerjasama dalam mencapai suatu tujuan”.

Dwight Waldo (1971), mengemukakan bahwa : “ administrasi merupakan salah satu upaya yang kooperatif, dimana mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi”. Berdasarkan definisi tersebut dapat dipahami bahwa administrasi mempunyai unsur dimensi karakteristik dan dimensi unsur-unsur yang melekat pada administrasi tersebut adalah sebagai berikut:

Dimensi Karakteristik terdiri atas:

- 1) Efisien, yang merupakan tujuan dari administrasi adalah untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien. Dengan kata lain bahwa pencapaian tujuan administrasi dengan hasil yang berdaya hasil guna (efektif) dan berdaya guna (efisien).
- 2) Efektifitas, dimana dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain.

Efektifitas juga merupakan suatu tujuan yang sudah disiapkan sebelumnya agar dapat tercapai, dalam kata lain tujuan bisa tercapai karena adanya suatu proses kegiatan.

- 3) Rasional, adalah sebuah tujuan yang telah dicapai bermanfaat dan berguna, dengan kata lain pencapaian yang dilakukan atas dasar kesadaran atau disengaja.

Dimensi Unsur-unsur Administrasi terdiri atas:

- 1) Ada sebuah tujuan yang akan ditentukan sebelum melaksanakannya suatu pekerjaan.
- 2) Adanya kerjasama baik dalam kelompok maupun dalam lembaga pemerintahan atau swasta.
- 3) Terdapat sarana yang dapat digunakan oleh kelompok atau oleh lembaga tersebut dalam melaksanakan pencapaian yang akan dituju.

agar dapat tercapai, dalam kata lain tujuan bisa tercapai karena adanya suatu proses kegiatan.

- 4) Rasional, adalah sebuah tujuan yang telah dicapai bermanfaat dan berguna, dengan kata lain pencapaian yang dilakukan atas dasar kesadaran atau disengaja.

2.1.3 Kajian Tentang Organisasi

Organisasi merupakan sekelompok orang yang mempunyai satu tujuan yang sama, lalu bekerjasama dan merealisasikan tujuannya. Pada dasarnya seseorang tidak akan mampu hidup sendiri, karena manusia merupakan makhluk sosial. Oleh karena itu sebagian besar dari tujuan mereka adalah agar dapat terpenuhi apabila ada interaksi sosial dengan orang lain. Organisasi sendiri berasal dari Bahasa Latin “organizare”, dan dalam Bahasa Inggris disebut dengan “organize” yang mempunyai arti membentuk satu kesatuan yang saling berkaitan.

Dimock (1996:26) mengemukakan bahwa organisasi merupakan perpaduan penataan dari sesuatu hal yang saling bergantung atau berhubungan dalam membentuk suatu kesatuan yang pasti melalui sebuah kewenangan, koordinasi dan pengawasan dalam melakukan pencapaian tujuan yang telah direncanakan”.

2.1.4 Kajian Tentang Administrasi Publik

Administrasi Publik di Indonesia awalnya bukanlah konsep suatu hal yang baru, konsep ini sudah ada sejak dulu, hanya saja para ahli mengubah istilah administrasi publik menjadi administrasi negara. Begitu juga buku-buku asing yang berjudul "*public administration*" diubah menjadi Administrasi Negara.

Chandler & Plano dalam Keban (2004:3), menyebutkan dimana Administrasi Publik merupakan proses dimana sumber daya dan personel publik di organisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelolan keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Administrasi publik disebut juga disiplin ilmu dimana tujuannya adalah untuk memecahkan suatu masalah publik melalui perubahan yang ada, terutama pada bidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan.

Administrasi dimaknai dengan proses asal muasal organisasi maka kewajiban pekerjaan pada organisasi dalam tahap apapun mampu dijalankan dengan efektif. Administrasi juga merupakan rangkaian kolaborasi manusia yang memiliki kualitas kerasionalan yang tinggi. Nilai kualitas kerasionalan yang tinggi berada dalam kebenaran yang dimana kolaborasi manusia memiliki derajat rasionalitas yang tinggi terletak pada kenyataan bahwa kerja sama manusia mempunyai selisih pada

2.1.5 Kajian Pelayanan Publik

Di dalam sebuah lembaga pemerintahan yang mempunyai orientasi pada kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik adalah salah satu unsur yang penting. Dalam hal ini, pelayanan bisa diartikan sebagai (melayani) berbagai keperluan atau kepentingan perorangan ataupun masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi itu sendiri sesuai dengan pokok, tata cara dan ketentuan yang telah ditentukan.

Pelayanan publik menjadi sorotan utama di dalam sebuah penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan disini

mempunyai tiga (3) makna, yang pertama yaitu perihal atau cara melayani, kemudian yang kedua adalah kemudahan yang diberikan sehubungan mengenai jual beli barang dan jasa, lalu yang terakhir adalah usaha dalam melayani kebutuhan orang lain (masyarakat) dengan memperoleh uang atau imbalan.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) mengemukakan bahwa pelayanan publik ataupun pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik itu di dalam bentuk jasa publik ataupun barang publik yang dimana prinsipnya itu menjadi tanggung jawab dan dilakukan oleh instansi pemerintahan baik itu di pemerintahan pusat, di daerah, dan juga di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang mempunyai tujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka kegiatan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan juga di lingkungan BUMN dan BUMD.

Pelayanan publik adalah salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan namun tetap sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan ini adalah hak dasar masyarakat, warga negara, atau penduduk untuk dapat merasakan pelayanan atas barang, jasa, dan juga administratif yang telah disediakan oleh para penyelenggara pelayanan publik secara maksimal.

Menurut Hardiyansyah (2011:12) mengartikan pelayanan publik sebagai berikut “melayani keperluan masyarakat, orang, atau organisasi yang memiliki kepentingan terhadap organisasi itu sendiri, sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang sudah ditunjukkan dan ditentukan untuk para penerima layanan yaitu masyarakat”. Dengan definisi menurut Hardiyansyah (2011:12) dapat ditarik kesimpulan yaitu pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga non pemerintah maupun lembaga pemerintah

itu sendiri yang mempunyai maksud untuk memenuhi segala keperluan, kebutuhan, dan kepentingan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan segala sarana prasarana, kemudian perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu yang memberikan jasa pelayanan baik itu dalam bentuk jasa atau barang. Dalam penelitian ini, pelayanan publik yang dimaksud mencakup segala bentuk pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan di Kantor Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di wilayah Kecamatan Majalengka yang tentunya dilakukan berdasarkan prinsip, asas, dan juga standar dari pelayanan publik agar terciptanya pemerintahan yang demokratis.

2.1.5.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Adanya pelayanan publik atau pelayanan umum disebabkan karena ada sebuah kepentingan, dan kepentingan ini juga mempunyai berbagai macam bentuk sehingga pelayanan publik yang dilaksanakan ada beberapa macam. Hardiyansyah (2011:23) mengatakan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah ada tiga (3) kelompok, yaitu adalah :

1) Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan sebuah pelayanan yang menghasilkan beberapa macam jenis atau bentuk barang yang menjadi sebuah kebutuhan publik. Contohnya seperti penyediaan air bersih untuk keperluan seperti mandi, cuci pakaian dan lain-lain, kemudian penyediaan listrik, dan juga penyediaan jaringan telepon agar masyarakat mudah dalam melakukan komunikasi.

2) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah sebuah pelayanan yang hasilnya berbentuk jasa yang tentunya dibutuhkan oleh publik. Contohnya adalah penyediaan dan penyelegaraan transportasi umum yang akan memudahkan masyarakatnya

dalam melaksanakan kegiatan nya sehari-hari, kemudian pendidikan menengah maupun pendidikan tinggi, lalu pemeliharaan kesehatan, kebersihan seperti masalah persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial, dan juga sanitasi lingkungan.

Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat memiliki tiga (3) jenis, yang pertama yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa, dan juga pelayanan administrasi. Pemahaman ini dikemukakan oleh Lembaga Administrasi Negara di dalam (SANKRI Buku III 2004 : 185) yaitu :

1) Pelayanan Utilitias

Merupakan jenis pelayanan yang berhubungan dengan utilitas untuk kepentingan masyarakat seperti penyediaan listrik, telepon, transportasi lokal, dan penyediaan air.

2) Pelayanan Kemasyarakatan

Jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan juga kepentingannya yang lebih menekankan kepada kegiatan sosial kemasyarakatan, contohnya adalah pelayanan kesehatan, ketenagakerjaan, rumah untuk yatim piatu, penjara, dan lain-lain.

3) Pelayanan Pemerintahan

Jenis pelayanan masyarakat terkait dengan beberapa tugas umum pemerintahan, sebagai contoh seperti pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), Pajak, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Perizinan, dan Keimigrasian.

4) Pelayanan Pembangunan

Merupakan suatu jenis pelayanan masyarakat, terkait dengan pengadaan sarana prasarana guna memberikan fasilitas yang layak kepada masyarakat di dalam melaksanakan aktivitasnya sebagai warga negara. Di dalam pelayanan

pembangunan ini meliputi hal-hal infrastruktur seperti penyediaan pelabuhan-pelabuhan, jalan, jembatan-jembatan dan yang lainnya.

5) Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan

Pelayanan ini menyediakan bahan-bahan kebutuhan masyarakat yang sifatnya pokok, seperti penyediaan beras, minyak, gula, telur, gas dan lainnya, kemudian pengadaan lingkungan perumahan yang murah dan juga kebutuhan berpakaian masyarakat.

2.1.5.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik bisa didefinisikan sebagai sebuah jasa pelayanan yang memiliki unsur-unsur di dalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik ini dibutuhkan karena mampu mendukung sebuah kegiatan pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Bharata (2003:11) berpendapat bahwa terdapat empat (4) unsur penting di suatu proses pelayanan publik, yaitu diantaranya adalah :

- 1) Penyedia Layanan, yang merupakan seseorang atau pihak yang menyediakan layanan tertentu kepada penerima layanan atau konsumen yang meliputi penyediaan jasa ataupun penyediaan barang.
- 2) Penerima Layanan, merupakan pihak yang disebut sebagai seorang konsumen yang menerima pelayanan baik berupa barang ataupun jasa yang disediakan oleh penyedia layanan.
- 3) Jenis Layanan, merupakan tipe atau jenis layanan yang diberikan oleh penyedia layanan yang nantinya akan diterima atau dibutuhkan oleh mereka yaitu pihak konsumen yang membutuhkan layanan.

- 4) Kepuasan Pelanggan (Konsumen), dalam hal ini para penyedia layanan perlu mengacu kepada tujuan utama dari layanan itu sendiri yaitu kepuasan dari para pihak konsumen yang menerima dan merasakan pelayanan yang diberikan, hal ini sangat penting untuk dilakukan dikarenakan tingkat kepuasan yang didapat oleh para penerima layanan (konsumen) itu berkaitan dengan standar dari kualitas barang atau jasa yang diberikan dan mereka rasakan.

Adapun menurut Kasmir (2006 : 34) mengatakan bahwa ciri-ciri dari pelayanan publik yang hasilnya dapat dibidang baik dan maksimal mempunyai unsur-unsur sebagai berikut :

- 1) Ada atau tersedia nya pegawai yang baik
- 2) Adanya sarana dan prasarana yang mumpuni
- 3) Mempunyai rasa tanggung jawab terhadap konsumen sejak awal hingga akhir pelayanan
- 4) Dapat melayani secara efektif dan tepat
- 5) Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik
- 6) Memberikan sebuah jaminan yang sifatnya rahasia di setiap transaksi
- 7) Memiliki wawasan dan kemampuan dengan baik
- 8) Selalu berusaha memahami kebutuhan dari para konsumen (pelanggan)
- 9) Memberikan kepercayaan pada para konsumen (pelanggan)

Dari penjelasan unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli, dapat diambil kesimpulan bahwa unsur kepuasan dari para konsumen menjadi perhatian dari para penyedia pelayanan yaitu pemerintah yang bertujuan untuk menerapkan arah dari kebijakan pelayanan publik yang tentunya berorientasi untuk memuaskan para konsumen.

2.1.5.3 Tujuan Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan dari sebuah pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat selaku konsumen untuk mencapai kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang maksimal dan prima yang mencerminkan dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan dari surat keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 63 Tahun 2003, yang isinya adalah sebagai berikut :

- 1) Kejelasan dan kepastian, yang berarti adanya kejelasan dan kepastian di dalam prosedur atau tata cara, kemudian persyaratan-persyaratan pelayanan, lalu rasa tanggung jawab dan juga pengetahuan dari para petugas sebagai pemberi pelayanan.
- 2) Kesederhanaan, yang dimana prosedur maupun tata cara pelayanan diselenggarakan dengan prosedur yang memudahkan dan dapat dimengerti oleh para konsumen, pelayanan tidak berbelit-belit, dan juga pelayanan dilaksanakan secara cepat dan tepat.
- 3) Keterbukaan, dimana tata cara ataupun prosedur pelayanan yang dilaksanakan oleh pejabat penanggung jawab atau bahkan satuan kerja memberikan kepastian dan kejelasan kepada para konsumen mengenai waktu penyelesaian, kemudian memberikan kejelasan mengenai fasilitas layanan, peralatan, akurasi, dan biaya yang diperlukan.
- 4) Keamanan, yaitu suatu proses dan juga hasil dari pelayanan yang dihasilkan mampu memberikan pelayanan yaitu dalam hal keamanan pelayanan, kemampuan, kenyamanan, petugas, dan juga kepastian hukum.
- 5) Ketepatan waktu, artinya implementasi pelayanan umum yang dilaksanakan dapat terselesaikan dalam hal kecepatan

pelayanan, 2informasi waktu, kepastian jadwal pelayanan, dan realisasi waktu.

2.1.5.4 Bentuk Pelayanan Publik

Pelayanan umum yang dilakukan oleh organisasi pemerintahan ataupun yang dilakukan oleh swasta pada dasarnya mempunyai perbedaan. Adapun menurut Monir (2000 :190) mengemukakan bahwa terdapat beberapa bentuk dari pelayanan umum, diantaranya adalah :

- 1) Pelayanan yang dilakukan dengan tulisan, dimana bentuk pelayanan ini merupakan bentuk pelayanan yang mempunyai keunggulan dalam implementasi tugas, dapat dilihat dari segi peran dan jumlahnya.
- 2) Pelayanan yang dilakukan dengan lisan, dimana pelayanan ini dilaksanakan oleh para pegawai yang bekerja di ruang lingkup bidang informasi, kemudian di bidang hubungan masyarakat, dan juga bidang lainnya yang mempunyai spesifik tugas memberikan kejelasan kepada siapapun yang membutuhkan.
- 3) Pelayanan bentuk, dimana pelayanan ini sering dikombinasikan dengan pelayanan, hal ini dikarenakan karena adanya hubungan lisan lebih dominan dilakukan di dalam hubungan pelayanan secara umum, namun berfokus pada perbuatan itu sendiri yang memang telah ditunggu oleh para konsumen yang mempunyai kepentingan. Dapat diartikan bahwa tujuan utama dari seseorang yang mempunyai kepentingan yaitu mendapatkan pelayanan baik itu dalam bentuk perbuatan atau juga dari hasil perbuatan.

2.1.5.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan yang baik dan maksimal mampu memberikan kepuasan kepada para masyarakat selaku penikmat dari pelayanan yang diberikan, kemudian pelayanan yang optimal pun akan mampu membuat image organisasi menjadi semakin baik dan positif yang berakibat masyarakat akan memandang suatu organisasi dengan baik dan positif. Dengan adanya

citra yang positif dan baik dari suatu organisasi maka tingkat kepercayaan dari masyarakat akan pelayanan yang diberikan menjadi tinggi dan baik pula. Adapun menurut Kasmir (2006 : 3), salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah Sumber Daya Manusia (SDM), yang berarti peranan dari manusia disini yang menjabat sebagai pegawai yang melayani para masyarakat sebagai konsumen menjadi faktor utama, karena dengan manusia lah konsumen dapat berkomunikasi secara langsung.

Adapun menurut Atep Adya Barata (2003 : 37), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian, yang pertama yaitu kualitas pelayanan eksternal dan juga internal, dimana dari dua bagian itu dipengaruhi oleh beberapa faktor yang terbilang cukup penting, faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut :

- a) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), adalah pola dari pelayanan dan juga cara penyediaan layanan, kemudian pola layanan penjualan jasa, pola layanan distribusi jasa, dan juga pola layanan dalam penyampaian jasa.
- b) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi antar pegawai di organisasi), adalah penyediaan fasilitas sebagai pendukung, pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), iklim kejadian keselarasan di dalam hubungan kerja, kemudian pola manajemen umum di organisasi, dan juga pola insentif.

2.1.5.6 Prinsip, Azas, dan Standar Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan untuk memberikan kepuasan bagi para konsumen, maka dari itu pelaksanaannya tidak terlepas dari azas-azas pelayanan, dapat diartikan juga bahwa dalam memberikan suatu pelayanan publik, penyedia pelayanan publik ini tentunya harus

memperhatikan azas-azas dari pelayanan publik, contohnya adalah sebagai berikut :

- a) Akuntabilitas, yang berarti pelayanan publik yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan dari peraturan perundang-undangan
- b) Kesamaan hak, artinya keseragaman dan juga tidak diskriminatif. Maksudnya adalah tidak adanya sifat yang membedakan-bedakan mulai dari membedakan ras, agama, kepercayaan, status ekonomi, gender, suku, dan juga golongan
- c) Transparansi, bersifat terbuka, artinya dapat diakses dengan mudah oleh semua pihak yang berkaitan atau yang membutuhkan dengan penyediaan layanan yang memadai dan mudah dipahami
- d) Keseimbangan antara hak dan kewajiban, artinya penerima pelayanan dan pemberi pelayanan publik harus memenuhi kewajiban dan hak nya masing-masing
- e) Kondisional, sesuai dengan kemampuan dan kondisi dari penerima dan pemberi pelayanan namun tetap berpegang pada prinsip-prinsip dari efektivitas dan juga efisiensi

Prinsip, azas, dan juga standar pelayanan adalah sebuah pedoman dari penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang mempunyai fungsi sebagai indikator dalam penilaian dan juga evaluasi kerja bagi para penyelenggara pelayanan publik. Adanya standar di dalam pelaksanaan pelayanan publik ini, diharapkan masyarakat selaku konsumen yang menerima pelayanan publik ini mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan juga segala prosesnya maksimal dan tidak menyulitkan masyarakat.

2.1.5.7 Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik adalah salah satu dari upaya instansi, organisasi ataupun perusahaan untuk menciptakan kepuasan dari konsumen. Kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan dan juga kualitas dari pelayanan tersebut saling berkaitan satu sama lain, kualitas dari pelayanan akan menentukan tingkat kepuasan dari konsumen yang menerima pelayanan.

Menurut Goetsch dan David (Fandy Tjiptono 2000 : 51) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, produk, serta proses dan lingkungan yang memenuhi harapan dari para pelanggan.

Kemudian Lovelock (Fandy Tjiptono 2000 : 59) berpendapat bahwa kualitas adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan dan juga pengendalian dari tingkat keunggulan tersebut yang bertujuan untuk memenuhi harapan dari para pelanggan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Lalu Fandy Tjiptono (2004 : 121) mengemukakan bahwa ada dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas jasa, faktor tersebut adalah sebagai berikut :

“Terdapat dua faktor utama yang mampu mempengaruhi kualitas jasa yaitu ada jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Jika *perceived service* telah sesuai dengan *expected service*, maka kualitas dari jasa yang bersangkutan dapat diartikan baik atau tidak baik. Kemudian apabila *perceived service* lebih buruk atau jelek dibandingkan dengan *expected service* maka kualitas jasa dapat diartikan tidak baik atau negatif”.

Dari beberapa definisi dan pengertian menurut para ahli diatas tentang kualitas dari pelayanan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah usaha yang bertujuan untuk memenuhi sesuatu yang berhubungan dengan jasa, manusia, lingkungan, produk, dan juga proses yang

menjadi keinginan dan juga kebutuhan konsumen baik itu berupa jasa ataupun barang yang diharapkan mampu memenuhi harapan dan juga kepuasan masyarakat sebagai konsumen atau pengguna layanan.

2.1.5.8 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Di setiap pelayanan yang dilakukan akan menghasilkan bermacam-macam penilaian dari pihak konsumen yaitu masyarakat, pelayanan yang baik akan memberikan yang baik, sebaliknya jika pelayanan yang dihasilkan atau yang dirasakan itu tidak baik atau kurang maksimal contohnya seperti waktu dari pelayanan yang tidak tepat waktu akan membuat rasa kekecewaan dari para konsumen atau penerima pelayanan yaitu masyarakat dan juga bisa membuat citra dari organisasi ataupun instansi pemberi pelayanan menjadi buruk. Terdapat 4 (empat) kriteria yang menjadikan dimensi kualitas jasa memenuhi syarat, antara lain adalah :

- a) Dimensi dalam model yang diusulkan harus bersifat bebas
- b) Dimensi harus bersifat menjadi sebuah satuan yang komprehensif, yang berarti dapat dijabarkan secara menyeluruh tentang persepsi dari dimensi kualitas yang diajukan
- c) Jumlah dimensi dibatasi
- d) Model pun harus bersifat universal, yang dimana dimensi harus bersifat valid dan umum untuk berbagai spectrum bidang jasa

Dengan begitu, untuk dapat menilai sejauh mana mutu dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemberi pelayanan yaitu aparaturnya pemerintah memang tidak dapat dihindari bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dari kriteria dimensi-dimensi pelayanan publik.

Menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness*

(Ketanggapan), kemudian *Assurance* (Jaminan), serta *Emphaty* (Empati) yang dimana dari masing-masing dimensi tersebut memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1) Dimensi Tangible (Berwujud), terdiri dari indikator :

a) Kenyamanan Tempat Pelayanan.

Artinya lingkungan tempat pelayanan itu harus teratur, tertib, bersih, adanya ruang tunggu yang nyaman dan memadai, dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan lainnya, yang bertujuan agar para konsumen merasa nyaman dalam melakukan kegiatan pelayanan.

b) Penampilan Dari Para Petugas Yang Memberikan Pelayanan.

Karena penampilan merupakan bentuk yang mencerminkan diri dan juga pribadi dari seseorang, penampilan pun sangat penting untuk kesan atau impresi pertama dari seseorang terlebih lagi disini para petugas yang memberikan pelayanan perlu berpakaian rapih dan juga menarik guna mencerminkan dirinya sebagai petugas yang baik dan juga mencerminkan dari organisasi atau instansi nya menjadi lebih baik. Berpenampilan menarik juga merupakan salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama dalam bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak.

c) Kedisiplinan Pegawai Dalam Melayani Konsumen Pengguna Layanan.

Disamping penampilan yang menarik, kedisiplinan pegawai merupakan hal yang penting untuk para pegawai dalam melayani para konsumen, contohnya

seperti dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu.

d) Kemudahan Dalam Proses Pelayanan

Artinya kemudahan yang diperoleh para konsumen atau pengguna layanan dalam mengurus berbagai macam keperluannya di kantor pelayanan, tak hanya saat proses pelayanan, kemudahan para pengguna layanan dalam menjangkau atau mengakses tempat dari pelayanan, sarana dan prasarana, serta pendukung lainnya yang menunjang kemudahan dari para pengguna layanan.

e) Penggunaan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan

Hal ini sangat diperlukan karena demi kelancaran dari sebuah kegiatan pelayanan, contohnya seperti komputer dan perangkat lainnya, kemudian kamera untuk menunjang dari keperluan foto Kartu Tanda Penduduk (KTP).

2) Dimensi Reability (Kehandalan)

a) Kemampuan Para Pegawai Dalam Menggunakan Alat Bantu Pelayanan.

b) Keahlian Pegawai Menggunakan Alat Bantu Pelayanan.

Artinya adalah sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang wajib dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan kegiatan pelayanan yang bertujuan untuk lancarnya pelayanan.

c) Kecermatan Pegawai Dalam Melayani Para Pengguna Layanan.

Hal ini sangat diperlukan untuk tidak terjadinya dan juga meminimalisir kesalahan ketika sedang melayani para pengguna layanan.

d) Mempunyai Standar Pelayanan yang Jelas.

Maksudnya adalah penyediaan layanan harus mempunyai standar pelayanan yang jelas mencakup dari produsen pelayanan, biaya pelayanan, kemudian waktu yang diperlukan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi dari petugas pelayanan.

e) Kemampuan dari pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat diperlukan untuk memudahlan pengguna dari layanan dalam melakukan proses pelayanan.

3) Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

a) Pelayanan Dengan Tepat dan Cepat.

Para pengguna layanan akan merasa senang apabila pegawai penyedia layanan mengerjakan berbagai macam keperluan atau kebutuhan mereka dengan tepat dan cepat. Tepat dalam hal ini diartikan bahwa pegawai penyedia layanan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diperlukan dan dibutuhkan.

b) Pegawai Menyelesaikan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat.

Apabila para pegawai menyelesaikan tugasnya dalam kegiatan pelayanan dengan tepat waktu sesuai yang sudah ditentukan, maka tidak akan membuat para pengguna layanan menunggu.

c) Merespon Setiap Konsumen.

Merespon disini dapat diartikan sebagai tanggap, sikap tanggap ini diperlukan agar para pengguna layanan

merasa dihargai sebagai seorang konsumen ketika pegawai pelayanan ini tanggap dan juga merespon dengan baik.

d) Respon Keluhan dari Konsumen.

Setiap pegawai ataupun penyedia pelayanan publik wajib untuk merespon atau menerima berbagai keluhan yang dialami oleh konsumen. Keluhan dari konsumen ini biasanya terjadi ketika para pegawai atau penyedia pelayanan ini tidak melakukan pelayanan dengan baik.

4) Dimensi Assurance (Jaminan)

a) Jaminan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan.

Jaminan kepastian biaya yang diperlukan dalam pelayanan biasanya berada pada standar pelayanan publik di masing-masing penyedia layanan.

b) Jaminan Tepat Waktu Pelayanan.

Jaminan ini sangat dibutuhkan oleh para pengguna layanan agar mereka merasa yakin dan jelas akan waktu yang sudah dijanjikan dan dibutuhkan oleh para penyedia pelayanan ini dalam menyelesaikan tugasnya.

5) Dimensi Emphaty (Empati)

a) Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan.

Para pengguna layanan merupakan prioritas di dalam sebuah proses pelayanan, dimana para pegawai alangkah lebih baik mementingkan keperluan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan ketimbang mementingkan kepentingan yang bersifat pribadi.

b) Melayani dan Menghargai Setiap Pengguna Layanan.

Sikap menghargai dalam melayani disini dapat diartikan seperti menyapa dan juga tersenyum pada

para pengguna layanan, kemudian memberikan penjelasan yang tentunya berkaitan dengan kebutuhan dan keperluan dari pengguna layanan tersebut agar kebutuhan dan keperluan mereka dapat terpenuhi.

c) Melayani Dengan Sikap Ramah dan Sopan Santun.

Kesopanan dan keramahan dari para pegawai penyedia layanan memang sangat diperlukan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan. Para pengguna layanan ini akan merasa sangat dihargai apabila pegawai pelayanan ini bersikap sopan dan ramah kepada mereka.

d) Tidak Diskriminasi.

Di dalam melayani para pengguna layanan ini, pegawai sangat dilarang akan berbagai tindakan yang bersifat diskriminasi, contohnya seperti membeda-bedakan para pengguna layanan dengan status sosialnya, agama, ras, suku, serta jenis kelamin nya. Semua harus dilayani sesuai dengan ketentuan dan juga dengan nomor urut antrian nya.

Dari 5 (lima) dimensi pelayanan publik diatas, Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011 : 47), mengemukakan bahwa 5 (lima) dimensi tersebut dapat dikembangkan kembali, contohnya sebagai berikut :

- 1) *Tangible*, terdiri dari fisik, personil, komunikasi, dan juga peralatan.
- 2) *Realible*, terdiri atas kemampuan dari unit pelayanan dalam menciptakan sebuah pelayanan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan dengan tepat.

- 3) *Competence*, meliputi keterampilan, dan pengetahuan yang baik yang menjadi tuntutan dari aparatur pelayanan yang harus dipenuhi guna memberikan layanan yang baik.
- 4) *Credibility*, sebuah sikap jujur di setiap upaya untuk membuat masyarakat menjadi percaya.
- 5) *Courtesy*, merupakan sikap ramah, bersahabat, dan juga tanggap dengan keinginan dari konsumen.
- 6) *Responsiveness*, kemauan untuk menolong atau membantu konsumen bertanggungjawab kepada mutu layanan yang telah diberikan.
- 7) *Understanding The Customer*, sebuah sikap untuk melakukan segala upaya dalam memahami apa yang sedang dibutuhkan oleh konsumen.
- 8) *Access*, yang artinya adalah kemudahan yang diberikan kepada konsumen dalam mencapai pegawai pelayanan seperti kontak dan pendekatan dalam menyelesaikan sebuah pelayanan.
- 9) *Security*, keamanan yang harus dijamin oleh pegawai pelayanan kepada konsumen, seperti jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai masalah, bahaya, dan juga resiko.
- 10) *Communication*, kemauan dari pemberi pelayanan dalam melakukan komunikasi dengan konsumen, seperti mendengarkan keinginan, aspirasi dari konsumen, sekaligus menyampaikan informasi-informasi yang harus diketahui dan dipahami oleh konsumen.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

2.1.6 Kajian Kepuasan Masyarakat

2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Fandy Tjiptono (2000 : 126), mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat adalah bentuk evaluasi purna beli, yang dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya itu sama atau bahkan melebihi harapan dari masyarakat, sedangkan ketidakpuasan itu timbul karena hasil (*outcome*) tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Apabila kepuasan dari masyarakat akan hasil baik itu berbentuk jasa atau barang jauh dibawah dengan apa yang mereka harapkan, maka konsumen akan kehilangan rasa minat kepada penyedia pelayanan.

Kepuasan masyarakat merupakan suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul yang disebabkan karena pelayanan layanan yang diterima setelah masyarakat melakukan perbandingan dengan apa yang mereka inginkan atau harapkan. Masyarakat akan puas bila pelayanan yang diterima sama dengan apa yang mereka harapkan atau bahkan melebihi dari harapan mereka, namun sebaliknya apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka rasa kekecewaan dan juga ketidakpuasan akan muncul dimana apabila terjadi maka akan menjadi permasalahan bagi produsen atau penyedia pelayanan. Dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat menjadi sebuah variabel yang sangat penting untuk mengukur bagaimana proses pelayanan dengan hasil akhir dari sebuah pelayanan yang diberikan, apakah memang sudah sesuai dengan apa yang diharapkan atau masih dibawah dari apa yang diharapkan oleh masyarakat selaku konsumen atau penerima dari pelayanan yang diberikan.

Menurut Pemenpan No. 16 Tahun 2014, survei yang dilakukan mengenai kepuasan dari masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang didapatkan melalui hasil pengukuran atas berbagai macam pendapat dari masyarakat. Dengan adanya survei ini diharapkan mampu mendorong partisipasi dari masyarakat

selaku konsumen atau pengguna pelayanan dalam menilai pelayanan yang dilakukan oleh produsen pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kepuasan dan juga melakukan berbagai pengembangan-pengembangan dengan inovasi-inovasi kepuasan publik.

2.1.6.2 Tujuan Pemberian Kepuasan Pada Masyarakat

Di setiap pelayanan yang diberikan, selalu berorientasi kepada sebuah tujuan yaitu memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat. Purnama (2012:208) mengemukakan bahwa, tingkat kepuasan dari seseorang dapat dilihat dari tingkat penerimaan layanan yang mereka dapatkan. Adapun tanda-tanda dari kepuasan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a) Mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang seharusnya diperoleh
- b) Menghendaki pemenuhan dari keinginan dan kebutuhan atas berbagai pelayanan yang diterima
- c) Kecewa ataupun senang atas pelayanan atau perlakuan yang didapatkan
- d) Tidak menyetujui atau membenarkan sesuatu yang bertautan dengan kepentingan

2.1.6.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan dengan prinsip pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan di dalam Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang valid, relevan, dan juga reliabel. Adapun unsur-unsur minimal yang harus ada untuk menjadi dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a) Persyaratan pelayanan, yaitu merupakan persyaratan teknis dan administrasi yang diberlakukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
- b) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu kepastian dan juga keberadaan petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, tanggung jawab dan juga kewenangan)
- c) Prosedur pelayanan, artinya adalah kemudahan dari tahapan-tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, ditinjau dari sisi kesederhanaan alur layanan
- d) Kemampuan petugas pelayanan, merupakan tingkat keterampilan dan juga keahlian yang dimiliki petugas dalam menyelesaikan atau memberikan pelayanan kepada masyarakat
- e) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan atau keseriusan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- f) Tanggung jawab petugas pelayanan, merupakan kejelasan tanggung jawab dan juga wewenang petugas di dalam penyelesaian dan penyelenggaraan pelayanan
- g) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
- h) Keramahan dan kesopanan petugas, merupakan sikap dan perilaku petugas di dalam memberikan sebuah layanan kepada masyarakat secara ramah, sopan dan santun serta saling menghargai dan menghormati
- i) Keadilan mendapatkan pelayanan, merupakan pelaksanaan pelayanan secara adil dengan tidak membeda-bedakan status atau golongan masyarakat

- j) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu adalah pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan
- k) Kewajaran biaya pelayanan, merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
- l) Kepastian biaya pelayanan, adalah kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dengan biaya yang sudah ditetapkan

2.2 Hubungan Teori Antara Kualitas Pelayanan Publik dengan Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah sebab jika komponen terjadi stagnansi maka hampir dipastikan semua sektor akan terdampak. Oleh karena itu perlu adanya sebuah perencanaan yang matang dan bahkan diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan. Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan citra buruk bagi pemerintah di tengah masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu kecewa, dan mengeluhkan terhadap tidak sesuai nya para aparatur atau pegawai dalam memberikan layanan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil kerja manusia atau tenaga kerja, proses, dan tugas yang memenuhi atau melebihi harapan masyarakat atau konsumen (Nasution,2011:3). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat, hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2013:98) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang erat diantara pelayanan dengan kepuasan masyarakat serta keuntungan instansi, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberi kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada masyarakat, memberi perhatian penuh

kepada keluhan masyarakat dan juga memahami kebutuhan para masyarakat akan membuat tingkat kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarwono dan Rohmad (2013) membuktikan bahwa adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk dapat dikelola dengan baik, bila menginginkan adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang erat. Agar kualitas pelayanan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat maka perlu adanya pembenahan dari instansi sehingga kepuasan sesungguhnya bisa terwujud.

2.3 Kerangka Berpikir

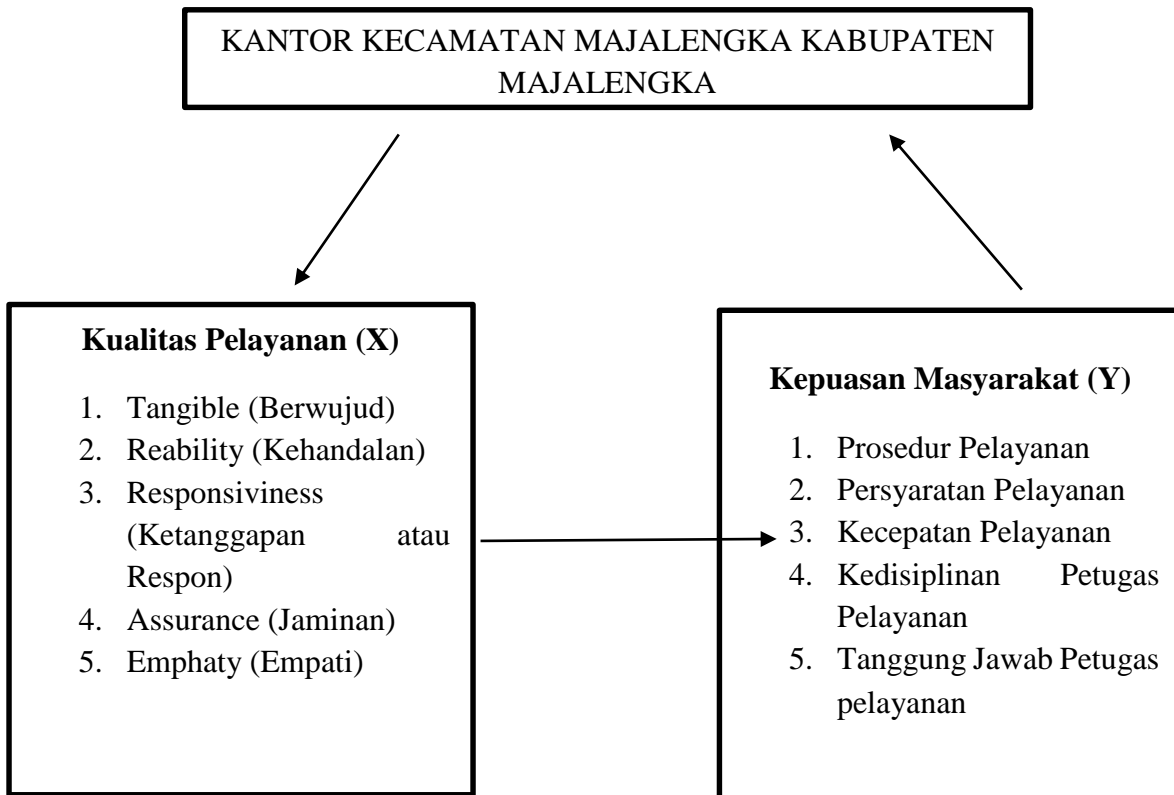
Pada dasarnya kualitas pelayanan publik bersangkutan dengan aspek kehidupan yang sangat luas. Di dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan bagi para masyarakat, dimulai dengan pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan-pelayanan yang lain guna memenuhi keperluan dan kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan, pendidikan, serta yang lainnya. Akan tetapi kenyataan pelayanan di lapangan masih kurang maksimal.

Berbagai permasalahan yang terjadi di instansi yang memberikan pelayanan publik, tepatnya di Kantor Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka semakin meningkat membuat masyarakat kurang mempercayai dengan kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh pemerintah.

Untuk mengetahui seberapa jauh kualitas dari pelayanan publik yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka, perlu di analisis secara mendalam dengan mengukur kualitas layanan yang mencakup keandala yang terjadi pada karyawan, kondisi fisik, dan bukti langsung dengan

sumber daya yang memadai, dan responsivitas dari jaminan layanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut, untuk itu peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang menyarankan bahwa indikator pengukuran kualitas layanan terdiri dari kehandalan (reability) melalui pelayanan yang benar dan tepat, kemudian kenampakan bukti langsung atau bukti fisik (tangible) melalui SDM (Sumber Daya Manusia) dan juga sumber daya yang lainnya yang memenuhi, daya tanggap (responsiviness) dengan memberikan pelayanan secara tepat, kemudian pelayanan memberikan jaminan (assurance) etika dan moral, dan empati (emphaty) atau mengetahui keinginan yang dibutuhkan konsumen. Adapun faktor yang mempengaruhi dari pelayanan adalah faktor dari organisasi atau lembaga tersebut, serta kesadaran dan keterampilan dari pegawai. Oleh karena itu proses pengukuran kualitas dari pelayanan dapat ditinjau dari kinerja para pegawai dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka.

Kerangka Konsep Penelitian



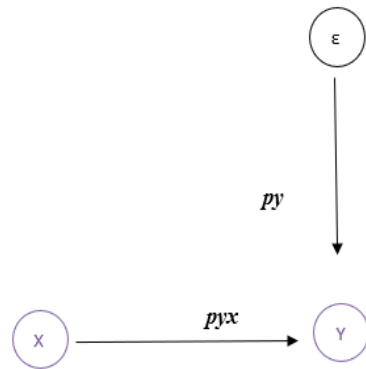
2.4 Hipotesis

Menurut Sumiati (2015:43) berpendapat bahwa “Hipotesis merupakan salah satu dugaan atau biasa disebut juga dengan pernyataan sementara tentang suatu permasalahan yang masih perlu diuji secara empiris, apakah dugaan sementara itu bisa diterima ataupun sebaliknya”.

Dari kerangka pemikiran diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis atau dugaan sementara dalam penelitian ini adalah : Kualitas dari pelayanan publik di Kantor Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hipotesis tersebut, peneliti akan mengemukakan hipotesis statistic sebagai berikut:

1. $H_0 : P_s = 0$ yaitu kualitas pelayanan : kepuasan masyarakat = 0, kualitas pelayanan (X) kepuasan masyarakat (Y), artinya kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat tidak ada perbedaan pengaruh.
2. $H_1 : P_s \neq 0$ yaitu kualitas pelayanan : kepuasan masyarakat $\neq 0$, kualitas pelayanan (X) kepuasan masyarakat (Y), artinya kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ada perbedaan pengaruh.
3. Paradigma Penelitian



Keterangan:

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Masyarakat

ε = Variabel lain diluar variabel kualitas pelayanan yang tidak diukur yang mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat

pyx = Besarnya pengaruh dari variabel kualitas pelayanan

py = Besarnya pengaruh dari variabel lain yang tidak bisa dijelaskan dalam penelitian.

