

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu/Relevan

Adanya kajian penelitian terdahulu ini adalah agar peneliti memiliki gambaran dalam membuat kerangka berpikir, serta dapat menjadi bahan acuan dan juga perbandingan antara penelitian yang sebelum dilakukan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dengan adanya perbandingan ini diharapkan penelitian ini akan terus memiliki perkembangan kedepannya, sehingga dapat berguna dalam memecahkan permasalahan yang ada dalam kualitas pelayanan AK-1 di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Bandung. Walaupun akan terdapat beberapa perbedaan dalam penelitian sebelumnya dalam lokus dan fokusnya, akan tetap penelitian terdahulu ini sangat membantu peneliti dalam mencari sumber pemecahan masalahnya. Dibawah ini peneliti lampirkan beberapa penelitian terdahulu, yang menjadi sumber referensi dan memiliki keterkaitan dengan variabel yang peneliti gunakan :

1. Giani Nur, Nia Afrianti, Wahyu Agung, Cecep dan Euis Salbiah dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu AK-1 Berbasis Online di Kabupaten Cianjur” (2021). Adapun hasil yang didapatkan dari penelitian ini ialah Dinas ini sudah menggunakan dimensi *tangible* dan indikatornya seperti kebersihan tempat/ruangan. Namun masih memerlukan peningkatan sarana seperti penambahan printer untuk mencetak kartu AK-1, mesin

pendaftaran online, dan website yang digunakan untuk pendaftaran. Perbedaan dengan peneliti adalah teori yang digunakan dan lokus penelitiannya berbeda, persamaannya terdapat pada variabel yang digunakan dan fokus pembahasannya.

2. Mohammad Haidar dan Priyanto Susiloadi dengan judul Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Peayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta (2021). Adapun hasil yang didapatkan pada penelitian ini ialah Berdasarkan Indikator service quality Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990:26) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih terdapat kekurangan di indikator *tangibles*, *reliability* dan *empathy*. Perbedaan dengan peneliti adalah teori yang digunakan, lokus dan fokus pembahasan. Sedangkan persamaannya ada pada variabel yang digunakan.
3. Dahlia, Warjio, Dumasari Harahap dan Yurial Arief Lubis dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai” (2020). Adapun hasil didapatkan pada penelitian ini ialah secara keseluruhan Kualitas pelayanan dapat dikatakan optimal. Dilihat dari segi penampilan saat melayani masyarakat (*Tangibles*), dan assurance atau kepercayaan dapat dilihat dari aman dan kenyamanan masyarakat dalam pemberian pelayanan, serta empathy aparaturnya yang sudah berusaha membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan masyarakat. Namun masih ada beberapa Hambatan,

diantaranya : minimnya pegawai dalam bidang pelayanan dan penguasaan teknologi, sarana dan prasarana yang belum memadai saat pelayanan serta belum memiliki Standar Pelayanan khususnya Surat menyurat. Perbedaan dengan peneliti adalah teori yang digunakan, lokus dan fokus pembahasan. Sedangkan persamaannya ada pada variabel yang digunakan.

4. Dasep Dodi Hidayah dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya)” (2020). Adapun hasil yang didapat dari penelitian ini adalah Kualitas pelayanan yang di ukur melalui dimensi fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan keterjaminan (*assurance*) pada umumnya baik, maka perlu di tingkatkan lagi menjadi sangat baik Bagian yang kategori cukup yaitu kepedulian (*empathy*) maka sebaiknya pegawai di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasik khususnya pada seksi Tata Pemerintahan untuk lebih meningkatkan lagi kepada kategori baik atau baik sekali. Perbedaan dengan peneliti adalah teori yang digunakan, lokus dan fokus penelitian. Sedangkan persamaannya terdapat pada variabel yang sama menggunakan variabel kualitas pelayanan.
5. Abdul Sani dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah” (2021). Adapun hasil yang didapat dari penelitian ini adalah Semua indikator mulai dari ruang tunggu yang nyaman, kebersihan rumah sakit dan penampilan pegawai yang sopan dan ramah dinilai cukup berkualitas. Namun sarana dan prasarana serta jumlah

pegawai seperti Dokter Spesialis, perawat gigi dan pegawai pada loket pengambilan obat dinilai tidak berkualitas.

6. La Ode Syaiful Islamy dan Sulima dengan judul “Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Baubau” (2020). Adapun hasil yang didapat dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Kota Baubau pada umumnya pasien merasakan kepuasan. Namun ada hal-hal yang menjadi kelemahan untuk dapat dimaksimalkan ke depannya seperti kurang disiplinnya tenaga keperawatan untuk merawat pasien hal ini terlihat pada adanya keluhan tentang kurang tanggapnya perawat untuk memberikan informasi mengenai kedatangan dokter.

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode
1.	Giani Nur, Nia Afrianti, Wahyu Agung, Cecep Wahyudin dan Euis Salbiah	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu AK-1 Berbasis Online di Kabupaten Cianjur	Kualitas Pelayanan	Kualitatif	Deskriptif kualitatif
2.	Mohammad Haidar dan Priyanto Susiloadi	Kualitas pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta	Kualitas Pelayanan	Kualitatif	Deskriptif kualitatif

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode
3.	Dahlia, Warjio, Dumasari Harahap & Yurial Arief Lubis	Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai	Kualitas Pelayanan	Kualitatif	Deskriptif kualitatif
4.	Dasep Dodi Hidayah	Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya)	Kualitas Pelayanan	Kualitatif	Deskriptif kualitatif
5.	Abdul Sani	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah	Kualitas Pelayanan	Kualitatif	Deskriptif kualitatif
6.	La Ode Syaiful Islamy dan Sulima	Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Baubau	Kualitas Pelayanan	Kualitatif	Deskriptif kualitatif

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dan ada satu 1 penelitian yang memiliki fokus penelitian yang sama, yaitu sama membahas tentang kartu AK 1. Sedangkan perbedaannya, yaitu fokus penelitian, lokus penelitian dan teori yang digunakan.

Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan lokus yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun peneliti menjadikan beberapa penelitian terdahulu tersebut sebagai referensi dalam memperkaya kajian penelitian yang akan dilakukan.

2.1.2 Kajian Administrasi Publik

Administrasi publik dapat di ibaratkan sebagai tali penghubung antara pemerintah dengan masyarakat (publik). Administrasi publik digunakan untuk lebih memahami hubungan tersebut dan dapat meningkatkan responsibilitas sebuah kebijakan publik demi keefektifan dan keefesienan pelaksanaannya (Siti Marwiyah, 2023) Administrasi Publik terdiri dari dua suku kata yaitu administrasi dan publik. Administrasi berasal dari bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata yaitu *ad* yang artinya intensif dan *ministrare* yang artinya melayani (*to serve*). jadi, administrasi adalah melayani dengan intensif.

Menurut Pasolong yang dikutip Erika Revida dalam buku “Teori Administrasi Publik” (2020:3) mengemukakan bahwa, administrasi Publik adalah Suatu bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi dalam melaksanakan tugas pemerintahan guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Dari teori diatas dapat diketahui bahwa Administrasi publik adalah proses koordinasi dan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan oleh sekelompok individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Dengan kata lain, administrasi publik merupakan kerangka kerja yang dirancang untuk mengelola sumber daya dan memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan

masyarakat guna mencapai tujuan bersama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Menurut Ibrahim yang dikutip Erika Devida (2020:3) dalam buku yang berjudul “Teori Administrasi Publik” mengemukakan bahwa:

“Administrasi Publik adalah segala upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan sebuah mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia”

Dari teori diatas dapat diketahui bahwa Administrasi Publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengelola pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Ini mencakup manajemen pemerintah seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, serta mengandalkan mekanisme kerja yang terstruktur dan sumber daya manusia yang berkualitas. Tujuannya adalah memastikan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik dan pembangunan masyarakat. Sebagai bagian dari proses pemerintahan, administrasi publik berperan penting dalam memfasilitasi pembangunan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Abdul Khadir dalam bukunya yang berjudul “Fenomena Kebijakan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik di Indonesia” (2020:48) mengemukakan bahwa:

“Administrasi publik diartikan sebagai proses kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam merumuskan, mengimplementasikan (melaksanakan) berbagai kebijakan untuk memenuhi segala hal yang dibutuhkan oleh masyarakat dan juga dalam mencapai tujuan negara dengan efisien dan berkeadilan sosial.”

Dari teori diatas dapat diketahui bahwa Administrasi publik merujuk pada proses kolaboratif yang melibatkan sekelompok individu dalam merumuskan,

melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan publik. Tujuan utamanya adalah memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai tujuan negara secara efisien dan berkeadilan sosial. Ini melibatkan berbagai aktivitas, seperti perencanaan kebijakan, implementasi program, pengelolaan sumber daya, serta pengawasan dan evaluasi hasil kebijakan. Dalam konteks ini, administrasi publik tidak hanya berfokus pada efektivitas organisasi pemerintah, tetapi juga pada pelayanan dan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Menurut Dwight Waldo dikutip dari Abdul Khadir dalam buku “fenomena Kebijakan Publik dalam perspektif administrasi publik di Indonesia” (2020:43) mengemukakan bahwa: *“Public administration is the organization and management of man and materials to achieve the purposes of government.”*

Administrasi publik adalah proses pengelolaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah dengan efektif dan efisien. Ini melibatkan perencanaan, koordinasi, pelaksanaan, dan pengawasan berbagai kegiatan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai keadilan sosial.

Berdasarkan beberapa teori ahli dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah proses kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi dalam melaksanakan tugas pemerintahan guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Ini melibatkan berbagai upaya penyelenggaraan pemerintah yang mencakup manajemen pemerintahan, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan, serta dukungan sumber daya manusia. Tujuannya adalah untuk mencapai tujuan-tujuan

negara dengan efisiensi dan keadilan sosial, serta mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya agar dapat mencapai tujuan-tujuan pemerintahan.

2.1.3 Kajian Manajemen

Konsep manajemen mengalami perkembangan yang cukup pesat dalam beberapa dekade terakhir ini, yang kemudian menjadi sebuah disiplin ilmu dengan beragam corak kajian khususnya pada disiplin ilmu manajemen seperti manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia, manajemen produksi, manajemen transportasi, dan manajemen sektor publik. Kata manajemen sendiri berasal dari kata *management* dalam bahasa Inggris (*to manage*) yang berarti mengurus, mengolah dan atau menata laksanakan (R. Taqwaty Firdausijah, Amtai Alaslan, Ahmad Mustanir, Abdurohim, Sunariyanto, Rusydi Fauzan, Unggul Sagena & Ade Putra, 2023). Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen yang ada. Manajemen dapat didefinisikan sebagai sebuah proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengendalian, kepemimpinan dan pengawasan.

Menurut Hasibuan yang dikutip oleh R. Taqwaty Firdausijah, Amtai Alaslan, Ahmad Mustanir, Abdurohim, Sunariyanto, Rusydi Fauzan, Unggul Sagena & Ade Putra dalam buku “Manajemen Sektor Publik” (2023:28) mengemukakan bahwa :

“Manajemen merupakan ilmu dan seni dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan tertentu. Secara eksplisit dapat dikatakan bahwa manajemen itu sebagai proses pengelolaan sumber daya yang dimilikinya dengan memanfaatkan konsep 6M (man, money, material, machine, methode dan market) untuk mencapai tujuan oraganisasi yang telah ditetapkan”

Dari teori diatas dapat diketahui bahwa manajemen merupakan disiplin ilmu yang melibatkan strategi dan keterampilan dalam mengelola sumber daya manusia serta sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Ini melibatkan penggunaan konsep 6M, yaitu man (manusia), money (uang), material (bahan), machine (mesin), method (metode), dan market (pasar), untuk mengelola sumber daya yang dimiliki organisasi. Dengan pendekatan ini, manajemen berfungsi sebagai proses yang mengkoordinasikan upaya-upaya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sambil memastikan optimalitas dalam penggunaan sumber daya yang tersedia.

Menurut GR. Terry dikutip dari Diana Hertati dalam buku “Manajemen Sumber Daya Manusia” (2019:26) mengemukakan bahwa :

“Manajemen adalah proses yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya.”

Dari teori diatas dapat diketahui bahwa manajemen adalah serangkaian langkah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dijalankan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini melibatkan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dengan efektif dan efisien. Dengan kata lain, manajemen bertujuan untuk merancang, mengkoordinasikan, dan mengawasi berbagai aktivitas organisasi agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut SP. Hasibuan dikutip dari Diana Hertati dalam buku “Manajemen Sumber Daya Manusia” (2019:27) mengemukakan bahwa: “Manajemen adalah

ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Dari teori diatas dapat diketahui bahwa Manajemen merupakan kombinasi dari ilmu dan seni yang bertujuan untuk mengatur penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ini melibatkan pengelolaan berbagai proses, strategi, dan praktik untuk merancang, mengkoordinasikan, dan mengarahkan aktivitas organisasi. Dengan demikian, manajemen mencakup pemahaman terhadap prinsip-prinsip, konsep, dan teknik yang diperlukan untuk memastikan bahwa sumber daya yang tersedia dimanfaatkan dengan optimal demi mencapai hasil yang diinginkan.

Menurut Stoner yang dikutip dari Fitri Rahmadana dkk. Dalam buku ”Pelayanan Publik” (2020:57) mengemukakan bahwa :

“Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota dari suatu organisasi atau instansi dan pemanfaatan sumber daya manusia agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan”

Dari teori diatas dapat diketahui bahwa Manajemen adalah serangkaian langkah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang dilakukan untuk mengarahkan aktivitas-aktivitas para anggota organisasi atau instansi. Tujuan dari manajemen adalah memastikan optimalnya pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan kata lain, manajemen melibatkan proses pengaturan dan koordinasi upaya individu-individu dalam organisasi untuk mencapai hasil yang diharapkan.

Berdasarkan beberapa pengertian ahli diatas dapat diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen adalah bagaimana sebuah organisasi atau instansi melakukan perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian secara efektif dan efisien dalam lingkungan organisasi, agar dapat mencapai tujuan dan sasaran sebuah organisasi atau instansi tersebut.

2.1.4 Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam sebuah organisasi atau instansi terdapat berbagai macam sumber daya meliputi manusia, modal atau uang, teknologi sebagai penunjang proses produksi dan strategi yang digunakan. Dari berbagai sumber daya yang ada, elemen yang paling penting adalah Sumber Daya Manusia (SDM), sebagai alat manajerial atau yang mengatur dalam proses perencanaan, pengelolaan dan pengendalian.

Keberhasilan yang dicapai oleh suatu organisasi bukan hanya ditentukan dari seberapa banyak sumber daya alam yang tersedia, tetapi banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang berperan dalam merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan organisasi itu. Pembangunan yang sedang terjadi di negara Indonesia ini, bagaimana pun hanya dapat dipertahankan bila kualitas SDM yang ada mendapat perhatian baik dari pemerintah maupun swasta. Oleh karenanya, perlu adanya pengembangan SDM mengingat jumlah penduduk jumlah penduduk Indonesia yang banyak, yang mana bila dikelola dengan baik akan menjadi sumber produktif yang akan berpengaruh dengan baik terhadap perkembangan ekonomi negara Indonesia.

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan sistem yang memiliki beberapa fungsi, kebijakan, aktivitas atau praktik diantaranya recruitment,

selection, development, compensation, retention, evaluation, promotion dan lainnya. Manajemen Sumber Daya manusia memperhatikan kesejahteraan manusia dalam organisasi agar dapat bekerjasama secara efektif dan berkontribusi terhadap kesuksesan organisasi. Hal ini juga akan berpengaruh terhadap tercapainya tujuan.

Menurut Edy Sutrisno dalam bukunya "Manajemen Sumber Daya Manusia" (2016:6) mengemukakan bahwa:

“MSDM adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.”

Dari teori diatas dapat diketahui bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) melibatkan serangkaian aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terkait sumber daya manusia. Ini mencakup pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pelepasan karyawan untuk mencapai berbagai tujuan individu, organisasi, dan masyarakat. MSDM bertujuan memastikan optimalitas pemanfaatan sumber daya manusia demi kinerja organisasi yang efektif dan lingkungan kerja yang produktif.

Menurut Marwansyah dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia.” (2014:3-4) mengemukakan bahwa:

“MSDM dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial.”

Dari teori diatas dapat diketahui bahwa manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah pendayagunaan sumber daya manusia di organisasi melalui berbagai fungsi seperti perencanaan, rekrutmen, pengembangan, pengelolaan

karier, kompensasi, keselamatan kerja, dan hubungan industrial. Dengan mengelola aspek-aspek ini secara efektif, organisasi dapat memanfaatkan potensi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Barry Cushway yang dikutip oleh Muliawati & Sedarmayanti dalam buku “Etika Administrasi Publik” (2021:84) mengemukakan:

“Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengelolaan pemanfaatan individu-individu. MSDM sebagai rangkaian strategi, proses dan aktivitas yang didesain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan perusahaan dan individu.”

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan pengelolaan pemanfaatan individu-individu dalam sebuah organisasi. Ini melibatkan strategi, proses, dan aktivitas yang dirancang untuk mendukung tujuan perusahaan dengan memperhatikan kebutuhan baik perusahaan maupun individu. Dengan kata lain, MSDM bertujuan untuk menciptakan keselarasan antara kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan.

Menurut Mangkunegara dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia dan perusahaan” (2017:2) mengemukakan bahwa :

“Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi.”

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah proses pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki oleh individu, yaitu para pegawai atau karyawan, di dalam lingkungan kerja. Tujuannya adalah untuk mengoptimalkan kontribusi individu tersebut agar sesuai dengan tujuan dan kepentingan organisasi. Dalam konteks ini, MSDM melibatkan berbagai kegiatan seperti rekrutmen,

pengembangan, penilaian kinerja, kompensasi, dan pengelolaan hubungan kerja. Intinya, MSDM berusaha menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan memotivasi para pegawai untuk berkontribusi secara maksimal.

Menurut Kaehler & Grundei yang dikutip Dr. Hasmin & Dr. Jumiaty Nurung dalam buku “Manajemen Sumber Daya Manusia” (2021:1) mengemukakan bahwa:

Manajemen sumber daya manusia adalah proses berkelanjutan yang dirancang untuk menyediakan organisasi dan kelompok atau organisasi dengan personel yang sesuai sehingga mereka dapat ditempatkan pada porsi dan tempat yang sesuai ketika organisasi membutuhkannya.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan proses yang berkesinambungan yang bertujuan untuk menyediakan organisasi dengan personel yang sesuai dengan kebutuhan. Ini mencakup berbagai kegiatan seperti rekrutmen, seleksi, pengembangan, dan penempatan karyawan sesuai dengan tugas dan posisi yang dibutuhkan oleh organisasi. Intinya, MSDM berusaha untuk memastikan bahwa organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan siap digunakan sesuai dengan kebutuhan, sehingga dapat mencapai tujuan organisasi secara efektif.

Menurut Mathis dan Jackson yang dikutip Nasir, dkk dalam buku “Manajemen Sumber Daya Manusia Pengadaan dan Retensi SDM di Perguruan Tinggi swasta (Teori dan Praktik)” (2020:27) mengemukakan bahwa Manajemen sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif guna mencapai tujuan organisasi.

Dari teori diatas dapat diketahui manajemen sumber daya manusia (MSDM) struktur formal yang dirancang dalam suatu organisasi untuk mengelola

penggunaan bakat dan keterampilan manusia secara efektif. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut dapat digunakan dengan optimal guna mencapai tujuan organisasi. Dalam MSDM, berbagai kegiatan seperti rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, penilaian kinerja, dan pengelolaan kompensasi dilakukan secara terencana dan terstruktur untuk mengelola potensi manusia sesuai dengan kebutuhan dan strategi organisasi.

Dari beberapa teori ahli di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah bagaimana suatu instansi atau organisasi melakukan perencanaan dan pengelolaan untuk menyediakan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh instansi atau organisasi tersebut dengan melewati beberapa proses rekrutmen agar kompetensi yang dimiliki dapat oleh individu tersebut bisa sesuai dengan apa yang dibutuhkan sehingga dapat mencapai tujuan organisasi atau instansi.

2.1.4.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia (MSDM) meliputi perencanaan, perekrutan, pengembangan, pemeliharaan, dan pemanfaatan sumber daya manusia. Melalui fungsi-fungsi ini, perusahaan dapat mengelola karyawan secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan merencanakan kebutuhan SDM, melakukan proses perekrutan dan penempatan yang tepat, mengembangkan keterampilan karyawan, menjaga kepuasan dan kesejahteraan mereka, serta mengoptimalkan kinerja melalui promosi dan motivasi, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja karyawan. Oleh karena itu, penting

bagi perusahaan untuk memahami dan mengimplementasikan fungsi MSDM secara efektif guna memastikan keberhasilan dan pertumbuhan jangka panjang.

Menurut Sirait & Justine (2006: 05-07) fungsi fungsi manajemen sumber daya manusia adalah Perencanaan menetapkan terlebih dahulu program-program kepegawaian yang dapat memberi andil terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

- a. Pengorganisasian: harus membentuk satu organisasi dengan cara merancang struktur yang menggambarkan hubungan antar tugas-tugas, antara pegawai dan antar faktor-faktor fisik.
- b. Pengarahan: fungsi ini akan menumbuhkan kemauan pegawai untuk mulai bekerja secara efektif.
- c. Pengendalian: fungsi observasi terhadap kegiatan-kegiatan dengan perencanaan. Disamping itu juga melakukan koreksi-koreksi terhadap penyimpangan yang terjadi selama rencana sedang dilaksanakan.

Fungsi manajemen Sumber Daya Manusia menurut menurut Ichsan, Nasution, dan Sinaga dalam bukunya yang berjudul “Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia” (2021:10) adalah sebagai berikut.

1. Penerimaan karyawan secara selektif dengan perencanaan yang matang.
2. *Training* dan pengembangan untuk mempersiapkan SDM bekerja, mereka perlu mengetahui aturan-aturan organisasi, kebiasaan, dan goal organisasi.
3. *Motivation*, yaitu merangsang SDM untuk berkarya. Ini berhubungan dengan aspek kemanusiaan yang kompleks.
4. *Maintenance* untuk membangun komitmen karyawan sehingga dia dapat betah dan bertahan dalam sebuah organisasi. Fungsi pokok manajemen SDM dilaksanakan dalam bingkai atau sangat dipengaruhi oleh dinamika lingkungan, peraturan-peraturan pemerintahan, teori manajemen dan lingkungan global

Fungsi manajemen sumber daya manusia, menurut Darodjat dalam buku “Konsep-Konsep Dasar Manajemen Personalia - Masa Kini” (2015) adalah sebagai berikut.

1. *Human resource planning*, yaitu merencanakan kebutuhan dan pemanfaatan SDM bagi perusahaan untuk dapat menyesuaikan diri dengan perusahaan melalui perencanaan sumber daya manusia.
2. *Personnel procurement*, yaitu mencari dan mendapatkan SDM, melalui: rekrutmen, seleksi, penempatan serta kontrak tenaga kerja, induksi.
3. *Personnel development*, yaitu mengembangkan SDM, keterampilannya, keahlian dan pengetahuannya melalui: program orientasi tenaga kerja, pendidikan dan pelatihan (analisis dan evaluasi), pengembangan karier.
4. *Personnel maintenance*, yaitu memelihara SDM, gaji, reward, insentif, jaminan kesehatan dan keselamatan tenaga kerja, menyelesaikan perselisihan perburuhan, menyelesaikan keluhan dan relationship karyawan dan lain sebagainya. Agar SDM berdedikasi tinggi, melalui: kesejahteraan (kompensasi), lingkungan kerja yang sehat dan aman, hubungan industrial yang baik.
5. *Personnel utilization*, yaitu memanfaatkan dan mengoptimalkan SDM, termasuk di dalamnya promosi, demosi, transfer, dan juga separasi. Agar SDM bekerja dengan baik melalui: motivasi, penilaian karya/feedback, peraturan/pemberian hadiah dan hukuman.

Teori yang telah dipaparkan diatas memiliki keterkaitan yang erat dalam konteks fungsi manajemen sumber daya manusia (MSDM). Meskipun disusun oleh penulis yang berbeda, mereka secara umum membahas tentang fungsi-fungsi MSDM yang penting untuk mencapai tujuan organisasi.

Teori yang disampaikan oleh Sirait, fungsi MSDM dibagi menjadi empat bagian: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Fungsi-fungsi ini bertujuan untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan mengelola sumber daya manusia secara efektif.

Teori yang disajikan oleh Ichsan, Nasution, dan Sinaga menyoroti fungsi-fungsi MSDM yang lebih spesifik. Mereka membagi fungsi MSDM menjadi empat bagian utama: penerimaan karyawan, pelatihan dan pengembangan, motivasi, dan pemeliharaan. Fungsi-fungsi ini bertujuan untuk mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia agar dapat bekerja secara efektif dalam mencapai tujuan organisasi.

Teori yang diungkapkan oleh Darodjat menyajikan lima fungsi MSDM yang lebih rinci: perencanaan sumber daya manusia, pengadaan sumber daya manusia, pengembangan sumber daya manusia, pemeliharaan sumber daya manusia, dan pemanfaatan sumber daya manusia. Fungsi-fungsi ini mencakup semua aspek manajemen yang berkaitan dengan pengelolaan tenaga kerja organisasi, mulai dari perencanaan kebutuhan tenaga kerja hingga pengoptimalan kinerja karyawan.

Ketiga teori tersebut memberikan pandangan yang komprehensif tentang fungsi-fungsi MSDM yang perlu diperhatikan oleh organisasi untuk mencapai kesuksesan dan efektivitas dalam manajemen sumber daya manusia. Meskipun mungkin ada perbedaan dalam penekanan dan pembagian fungsi-fungsi tersebut, namun secara keseluruhan mereka memiliki tujuan yang sama, yaitu memastikan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif demi pencapaian tujuan organisasi.

Teori yang dimiliki Darodjat dipilih karena teori itu memberikan kerangka manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang komprehensif dan relevan dengan lingkungan kerja modern. Fungsi-fungsi MSDM yang disajikan mencakup aspek-aspek penting seperti perencanaan, perekrutan, pengembangan, dan pengelolaan

kesejahteraan karyawan. Pendekatan ini tidak hanya didasarkan pada teori manajemen yang kuat, tetapi juga memberikan panduan praktis untuk implementasi kebijakan dan praktik manajemen SDM yang efektif. Dengan demikian, memilih

kerangka MSDM dari Darodjat dapat membantu organisasi dalam mengelola sumber daya manusia secara holistik dan mencapai tujuan organisasi dengan lebih baik.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Menurut Wycof yang dikutip oleh Nurdin dalam buku “Kualitas Pelayanan Publik (perilaku aparaturnya dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)” (2019 :16) mengemukakan bahwa :

“kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ini berarti bila jasa/layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan/jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya bila jasa/layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan akan dipersepsikan buruk.”

Dapat diketahui dari teori diatas bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan serta pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan mereka. Ketika jasa atau pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dianggap baik dan memuaskan. Jika jasa tersebut melebihi harapan, maka kualitasnya dianggap sebagai kualitas yang ideal. Namun, jika jasa yang diterima tidak memenuhi harapan, maka kualitasnya akan dianggap buruk. Dalam konteks ini, kepuasan pelanggan sangat terkait dengan sejauh mana jasa atau pelayanan memenuhi atau melampaui ekspektasi mereka.

Menurut Lupiyoadi yang dikutip oleh Indrasari dalam buku “Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan” (2019:62) mengemukakan bahwa:

“kualitas pelayanan (*service quality*) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Jika pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan memuaskan.”

Dapat diketahui dari teori diatas bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa besar perbedaan antara harapan dan pengalaman aktual para pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan atau melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat tergantung pada sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau melampaui harapan mereka.

Menurut Gronroos yang dikutip oleh Rahayu dalam buku "Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Objek Wisata" (2019:22) mengemukakan bahwa :

"kualitas layanan merupakan hasil proses evaluasi pelanggan dengan membandingkan antara harapan pelanggan dengan kinerja layanan yang pelanggan terima dan pengalaman layanan masa lalu. Layanan yang dirasakan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap layanan"

Dari teori diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan evaluasi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima, yang didasarkan pada perbandingan antara harapan pelanggan, kinerja layanan yang diterima, dan pengalaman layanan sebelumnya. Ini mencerminkan penilaian pelanggan terhadap seberapa baik layanan tersebut memenuhi atau melampaui harapan mereka.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Rahayu dalam buku "Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Objek Wisata" (2019:22) mengemukakan :

"kualitas layanan sebagai tingkat perbandingan antara harapan dan penilaian pelanggan terhadap kinerja layanan. Pada model celah penyampaian layanan (*service delivery gap model*), persepsi kepuasan layanan yang lebih tinggi atau sama dengan ekspektasi pelanggan menandakan kualitas layanan memuaskan; persepsi kepuasan yang lebih rendah dari ekspektasi pelanggan mengindikasikan kualitas layanan tidak memuaskan"

Dalam model celah penyampaian layanan, kualitas layanan dilihat sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan penilaian mereka terhadap kinerja

layanan. Jika persepsi pelanggan terhadap layanan sama atau lebih tinggi daripada harapan mereka, maka layanan dianggap memuaskan. Namun, jika persepsi pelanggan lebih rendah dari harapan mereka, ini menunjukkan bahwa layanan tersebut tidak memuaskan. Dengan kata lain, perbedaan antara harapan dan penilaian pelanggan tentang kinerja layanan menentukan apakah kualitas layanan dianggap baik atau buruk oleh pelanggan. Model ini membantu organisasi untuk mengidentifikasi area di mana mereka perlu meningkatkan layanan mereka agar sesuai dengan harapan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Indrasari dalam buku “Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan” (2019:61) mengemukakan bahwa : “kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.”

kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek yang saling terkait, termasuk produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang terlibat dalam menyediakan layanan kepada pelanggan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan mencakup semua elemen yang mempengaruhi pengalaman pelanggan selama berinteraksi dengan penyedia layanan, dan tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pengalaman tersebut memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap layanan yang mereka terima. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan melalui perbandingan antara harapan dan kenyataan, evaluasi pelanggan terhadap kinerja layanan, dan penilaian terhadap perbedaan antara harapan dan kinerja layanan tersebut. Selain itu, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang memengaruhi pengalaman pelanggan saat

berinteraksi dengan penyedia layanan, termasuk interaksi langsung dengan staf dan kondisi lingkungan di tempat layanan diberikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan mencakup semua aspek yang memengaruhi keseluruhan pengalaman pelanggan, dengan tujuan untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah struktur atau rangka konseptual yang digunakan untuk mengorganisasikan, mengembangkan, dan menganalisis ide-ide atau teori-teori dalam suatu penelitian atau tulisan ilmiah. Kerangka pemikiran membantu peneliti atau penulis untuk mengidentifikasi dan merumuskan masalah penelitian, menentukan variabel yang akan diteliti, serta hubungan antar variabel tersebut.

Kualitas dikatakan baik ketika penyedia jasa memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan pelanggan, diperlukan keseimbangan antara harapan pelanggan dan layanan yang diberikan. Responsivitas mengacu pada bagaimana pemilik restoran merespons konsumennya untuk memastikan kepuasan mereka.

Berdasarkan terkait topik yang dibahas mengenai kualitas pelayanan aplikasi Siapkerja di Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Bandung (Studi Kasus Dalam Pembuatan Kartu AK 1 Bagi Para Pencari Kerja), menurut Kotler dan Amstrong dalam Indrasari (2019:61) :

“kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung”

Menurut Lupiyoadi yang dikutip oleh Indrasari dalam buku “Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan” (2019:62) mengemukakan bahwa:

“Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah seberapa jatuh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Jika pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan memuaskan.”

Pandangan yang lebih spesifik dikemukakan Tjiptono (2011) dalam (Indrasari 2019:61) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Tjiptono dikutip oleh Indrasari dalam buku “Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan” (2019:65), ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Keandalan (*Reability*) yakni kemampuan pemberi layanan/jasa memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan

- b. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para pemberi layanan/jasa untuk membantu para penerima layanan/jasa dengan baik dan memberikan layanan dengan tanggap
- c. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.
- d. Empati (*Empathy*), Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi.
- e. Bukti fisik (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik dan layanan yang akan diterima oleh masyarakat.

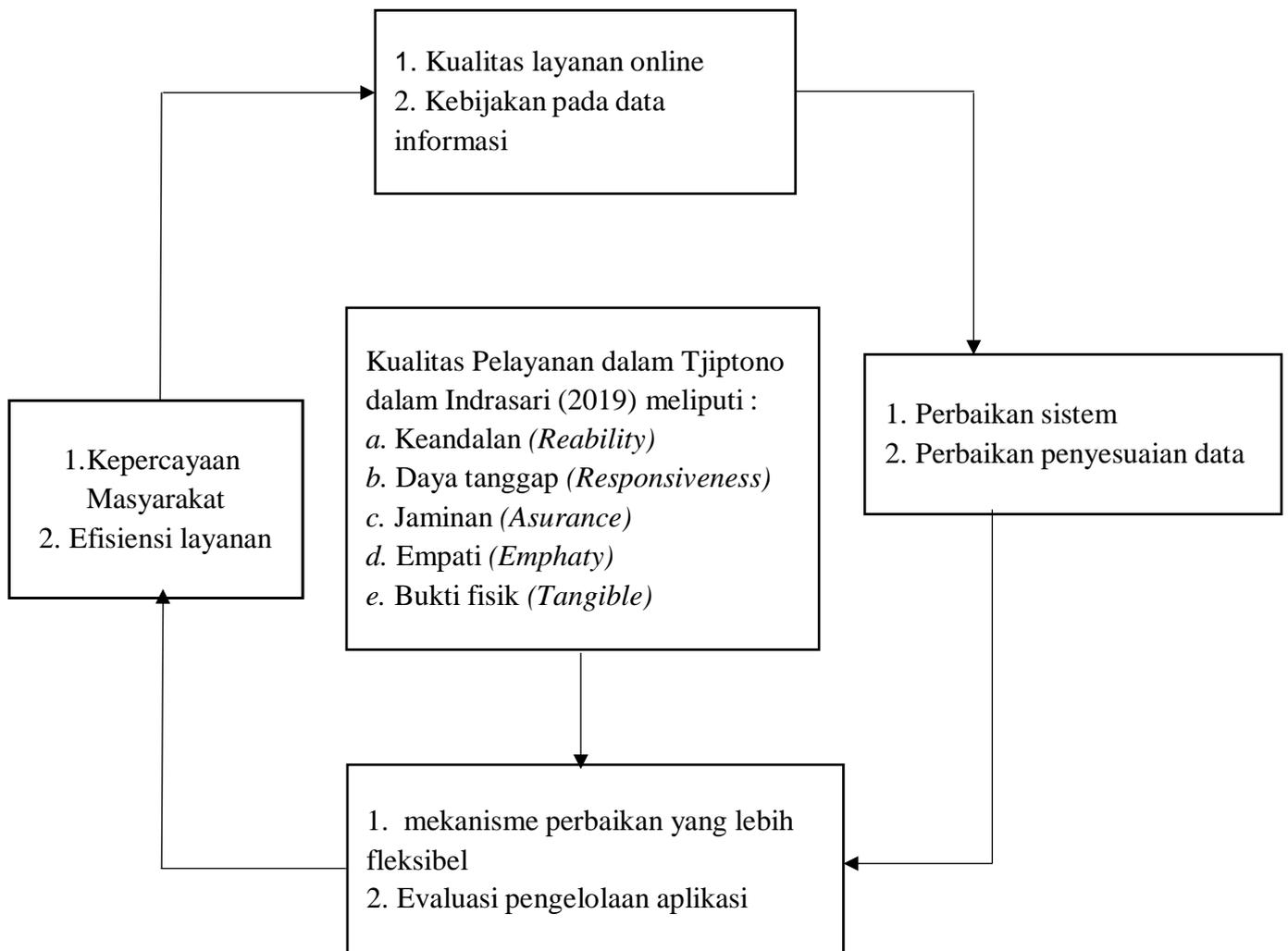
Saya memilih teori Tjiptono dibandingkan dengan teori Kotler dan Armstrong serta Lupiyoadi, dikarenakan teori Tjiptono memiliki beberapa keunggulan. Pertama, teori Tjiptono menawarkan pendekatan yang lebih dinamis dan komprehensif, mencakup produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan. Hal ini membuatnya lebih relevan untuk menangani kompleksitas layanan yang terus berkembang.

Tjiptono juga menekankan pentingnya lingkungan dan proses dalam pelayanan, yang sangat mempengaruhi pengalaman pelanggan. Pendekatannya lebih fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik organisasi, memungkinkan respons yang lebih cepat terhadap perubahan dan peningkatan kebutuhan pelanggan.

Selain itu, teori Tjiptono menyoroti peran penting sumber daya manusia dalam pelayanan, memastikan bahwa pelatihan dan pengembangan staf menjadi bagian integral dari strategi peningkatan kualitas. Teori ini juga lebih relevan dalam konteks lokal karena pemahaman mendalam tentang budaya dan dinamika pasar

setempat. Dengan demikian, teori Tjiptono menyediakan kerangka kerja yang holistik dan adaptif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam berbagai konteks yang dinamis.

kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam memenuhi harapan dan kebutuhan para pencari kerja serta institusi terkait. Para pencari kerja mengharapkan keandalan aplikasi dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten, responsif terhadap kebutuhan mereka, dan memberikan jaminan akan kualitas Kartu AK 1 yang dihasilkan.



Gambar 2.1

Alur pikir kerangka berpikir

2.3 Proposisi

Pernyataan yang menjelaskan fakta, perbedaan, dan hubungan antar konsep tertentu. Proposisi juga dapat diartikan sebagai pernyataan yang menjalin hubungan logis antara beberapa konsep. Hubungan logis ini diungkapkan melalui pernyataan-pernyataan yang menjelaskan hubungan antara beberapa konsep.

Berdasarkan penjelasan dan konsep dalam kerangka berpikir, proposisi dari penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Siapkerja Di Dinas Ketenagakerjaan Bidang Penempatan Tenaga Kerja Kabupaten Bandung (Studi Kasus Dalam Pembuatan Kartu Ak 1 Bagi Para Pencari Kerja), dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan aplikasi siapkerja akan berjalan optimal jika memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan (reability) dan penyedia layanan memiliki kemampuan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan ketrampilan untuk membangun keyakinan dan kepercayaan (Assurance).
2. Terdapat beberapa hambatan, di antaranya, pengelolaan aplikasi, status pencari kerja yang kurang sesuai pada aplikasi siapkerja di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Bandung.