# BAB II

# KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

1. Kajian Pustaka

Kajian pustaka dapat diartikan sebagai penjelasan secara rinci tentang apa yang akan dibahas oleh peneliti terkait dengan masalah peneletian. Dengan adanya kajian pustaka, maka akan mempermudah pembaca untuk dapat memahami kajian yang akan dibahas.kajian pustaka ini akan membahas tentang teori-teori yang berhubungan dengan “Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bandung”.

1. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya. Hasil penelitian yang mempunyai keterkaitan antara lain:

1. Lia Muliawaty dan Puji Lestari yang berjudul ”Hubungan Pengawasan Dengan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Catatan Sipil Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”(2015). Yang membicarakan tentang pengawasan yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan menggunakan metode asosiatif sedangkan teknik analisisnya adalah pengolahan data melalui analisis jalur. Perbedaan dengan milik peneliti variabelnya bebas sebagai penunjang permasalahan dalam penelitian.
2. Fauziah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pendudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa”(2019) yang membicarakan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat kabupaten Gowa dengan metode asosiatif deskriptif sedangkan teknik analisis datanya menggunakan regrasi liner dan uji analisis data. Perbedaan dengan milik peneliti adalah variabelnya yaitu variable bebas dengan penunjang permasalahan dalam penelitian.
3. Puteri Nur Farida yang berjudul Pengaruh “Kualitas Pelayanan Program Pangan Bersubsidi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Pondok Labu Jakarta Selatan”(2019). Yang membicarakan pelayanan terpadu dan tingkat kedisiplinan agar memperoleh kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode asosiatif sedangkan teknik analisis datanya dengan menyebarkan kuesioner. Perbedaan dengan milik peneliti adalah menngunakan teori yang berbeda.

**Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama Peneliti** | **Judul Penelitian** | **Persamaan dan Perbedaan** | | | |
| **Teori Yang Digunakan** | **Pendekatan** | **Metode** | **Teknik Analisis** |
| 1 | Lia Muliawaty, Puji Lestari  (2015) | Hubungan Pengawasan Dengan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Catatan Sipil Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung | Robbins yang dikutip oleh Effendi, Asas Manajemen (2015:224), Pengawasan sebagai proses memantau kegiatan – kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan – kegiatan itu diselesaikan sebagaimana telah direncanakan dan proses mengoreksi setiap penyimpangan yang berarti dalam organisasi | Kuantitatif | Asosiatif | Pengolahan data melalui analisis jalur. |
| 2 | Fauziah  (2019) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pendudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa | Ibrahim (2008:22) Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat).  Kotler dalam Alma (2007:286),mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutusecara terus-menerus terhadap proses,produk dan service yang dihasilkan perusahaan. | Kuantitatif | Asosiatif Deskriptif | Regrasi Liner dan Uji Analisis Data |
| 3 | Puteri Nur Farieda  (2019) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Pangan Bersubsidi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Pondok Labu Jakarta Selatan | Samosir (2005:3) mengatakan bahwa kualitas pelayanan itu perbandingan antara kualitas pelayanan yang masyarakat terima dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat  Kotler dalam (Prasetio 2012, hal.2) bahwa kepuasan itu suatu respon senang atau kecewanya seseorang terhadap ekspektasi atau kinerja yang mana tidak sesuai dengan harapannya. | Kuantitatif | Asosiatif | Kuesioner |

1. Kajian Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan organisasi modern yang memiliki anggaran dasar atau atau konstitusi memiliki maksud dan tujuan yang jelas juga adanya struktur dan mekanisme serta rasional agar dapat menghasilkan sesuatu yang dapat diambil manfaatnya.

Dalam kajian administrasi publik, ilmu sosial ini menguhubungkan tiga elemen utama negara dengan berbagai peraturan dan kebijakan yang berkaitan dengan publik, tujuan negara, administrasi pembangunan dan etika yang mengatur penyelenggaraan negara. Administrasi publik berbeda dengan ilmu manajemen. Administrasi publik mengkaji tentang organisasi pemerintah/publik. Yang termasuk dalam kajian administrasi publik diantaranya:

1. Perilaku organisasi
2. Manajemen sumber daya manusia
3. Tata laksana pemerintahan
4. Implementasi kebijakan pemerintah

Henry dalam bukunya Mulyadi yang berjudul Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (2015:34) mendefinisikan Administrasi Negara sebagai berikut :

Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas dan efisiensi.

Menurut William H. Newman, menyebut “*the work of Administration*” yang dapat dibagi menjadi 5 proses yaitu:

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Pengumpulan sumber
4. Pengendalian kerja
5. Pengawasan

Administrasi dalam arti sempit sering disebut dengan tata usaha, yang merupakan penyusunan dan pencatatan data informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta mempermudah dalam memeperoleh kembali. Data dan informasi yang dimaksud yaitu yang berhubungan dengan aktivitas suatu organisasi baik untuk kepentingan organisasi itu sendiri ataupun kepentingan orang lain.

Administrasi dalam arti luas sesungguhnya berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh manusia lebih dari dua orang atau sekelompok orang dengan struktur tugasnya sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkannya.

Menurut A. Simon yang dikutip oleh Sodikin (2019:4) dalam buku Sistem Administrasi Negara Indonesia bahawa “Administrasi sebagai kegiatan dari pada kelompok yang mengadakan kerja sama untuk mencapai tujuan bersama”. Pengertian tersebut sama dengan pengertian yang dikemukakan oleh Gie (1992:15) yang dikutip oleh Sodikin (2019:3) dalam buku Sistem Administrasi Negara Indonesia mendefinisikan “Administrasi adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu”.

Berdasarkan penjelasan pengertian diatas administrasi lebih menekankan pada kegiatan kelompok untuk mencapai tujuan.

Menurut P. Siagian (1992:2) yang dikutip oleh Sodikin (2019:3) dalam buku Sistem Administrasi Negara Indonesia taitu : “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Dari pengertian administrasi menurut P. Siagian tersebut dapat diketahui bahwa unsur administrasi adalah :

1. Adanya dua manusia atau lebih
2. Adanya tujuan yang hendak dicapai
3. Adanya tugas-tugas yang hendak dilaksanakan
4. Adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas tersebut

Berdasarkan pengertian admninistrasi tersebut, bahwa admnistrasi merupakan proses kerja sama yang dilakukan oleh manusia manusia dua orang atau lebih dengan meliputi pekerjaan ketatausahaan seperti catat mencatat. Ketik mengetik, penyusunan data dan informasi untuk mempermudah pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi publik terbagi menjadi dua suku kata, yaitu administrasi dan publik. Administrasi merupakan kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuannya. Sedangkan public merupakan masyarakat umum, bukan private. Dengan demikian administrasi publik dapat diartikan sebagai proses kerja sama yang dilakukan untuk pengelolaan organisasi publik.

Pengertian administrasi publik menurut Dwight Waldo yang dikutip oleh Sodikin (2019:9) dalam buku Sistem Administrasi Negara Indonesia bahwa “Administrasi public adalah pengorganisasian dan pengelolaan manusia dan material untuk mencapai tujuan pemerintah”.

Definisi diatas menjelaskan bahwa administrasi menekankan pada manusia sebagai alat untuk mencapai suatu tujuan. Sesuai dengan penelitian ini yang menitikberatkan pada manusia yang menjadi tolak ukur keberhasilan suatu tujuan.

Menurut Nicholas Henry Waldo yang dikutip oleh Sodikin (2019:9) dalam buku Sistem Administrasi Negara Indonesia bahwa “Administrasi public adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dngan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan social”.

Berdasrkan penjelasan pengertian diatas, bahwa administrasi publik lebih menekankan pada tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat.

Administrasi publik menurut A. Nigro dan G. Nigro yang dikutip oleh Sodikin (2019:7) dalam buku Sistem Administrasi Negara Indonesia bahwa “Administrasi publik adalah suatu kerja sama suatu kelompok dalam lingkungan pemerintahan. Administrasi public meliputi tiga cabang pemerintah yaitu Eksekutif, Legislatif dan Yudikatif”.

Berdasarkan definisi diatas menyatakan bahwa administrasi suatu proses kerjasama yang memiliki cabang pemerintahan.

Menurut Rosenbloom yang dikutip oleh Keban dalam buku Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (2016:6) mengatakan bahwa :

Administrasi publik adalah suatu keseluruhan proses kerja sama secara rasional yang dilakukan aparatur Negara tau Pemerintah dimana sumber daya dan personel public di organisir dan dikoordinasikan dalam rangka pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan hal-hal tujuan Negara dan penyelenggaraan berbagai kebutuhan publik.

Berdasarkan beberapa pengertian administrasi publik tersebut, bahwa administrasi publik merupakan proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam lemabaga pemerintahan yang tidak terlepas dari kebijakan publik untuk memenuhi kebutuhan publik.

1. Kajian Manajemen

Secara etimologis manajemen atau management berasal dari kata “*manage*”. Kata “*manage*” berasal dari kata “*manus*”, yang berarti “*to control by hand*” atau “*gain results*”. “*Gain results*” mencakup dua makna, pertama, “*the achievement of results*”, dan kedua, “*personal responbility by the manager for results being achieved*”. Konsep Manajemen lebih luas dari hanya sekadar “*the achievement of results*” dan “*personal responbility by the manager for results being achieved*”, juga lebih luas dari hanya sekadar pengelolaan, pembinaan, ketatalaksanaan, pengurusan. Ini tampak dalam definisi manajemen yang dapat kategorikan berdasarkan tataran atau ranah praktis dan teoritis.

Menurut H. Koontz & O’Donnel dikutip oleh Handayaningrat dalam bukunya Pengertian Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (1990:19) mengatakan bahwa “*management involves gettings things done through and with people*” (manajemen adalah pemanfaatan sumber-sumber yang tersedia atau yang berpotensi di dalam pencapaian tujuan yang dilakukan dan dengan orang lain).

Sedangkan menurut Terry definisi manajemen sebagai berikut:

“Manajemen adalah proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain. Manajemen adalah wadah didalam ilmu pengetahuan, sehingga manajemen bisa dibuktikan secara umum kebenarannya”.

Setelah diketahui pengertian manajemen diatas, G.R Terry yang dikutip oleh Hasibuan dalam bukunya Manajemen (2006:37) mengemukakan bahwa fungsi manajemen secara umum terdiri atas:

1. Perencanaan (*Planning*) merupakan suatu kegiatan membuat tujuan organisasi dan diikuti dengan berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Pengorganisasian (*Organizing*) merupakan suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan organisasi.
3. Kepemimpinan (*Actuating*) berfungsi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja secara maksimal serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan dinamis.
4. Pengawasan (*Controling*) merupakan suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan.

Dari uraian beberapa pengertian dan fungsi manajemen peneliti berkesimpulan bahwa manajemen merupakan sebuah proses yang mengatur dan mengelola sesuatu yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan dari organisasi itu sendiri, dengan cara berkerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki.

Manajemen sumber daya manusia memiliki fungsi untuk mendapat seumber daya manusia terbaik. Tujuannya untuk dapat menjalankan organisasi dengan baik serta mampu mengatur dan memelihara sumber daya manusia terbaik yang sudah terpilih untuk bekerja sama. Selain itu juga untuk dapat tetap bekerja dengan penuh keyakinan terhadap hasil serta kualitas hasil pekerjaannya. Tujuan terakhirnya adalah memastikan hasilnya tidak menurun bahkan dapat bertambah diwaktu yang akan datang.

Manusia sebagai unsur terpenting dan paling utama di setiap sistem manajemen organisasi atau perusahaan, maka setiap manajer harus mampu merumuskan langkah-langkah yang tepat agar tujuannya dapat tercapai. Menurut Muliawaty (2019) terdapat paradigm baru mengenai sumber daya manusia yang terkelola atau disebut manajemen sumber daya manusia (MSDM) “Peranan manusia adalah suatu kenyataan yang merupakan arah paling strategis dan sebagai sebuah keunggulan kompetitif”.

Definisi diatas menjelaskan baha peranan manusia dalam sebuah organisasi merupakan sebuah hal yang strategis dan sebuah keunggulan kompetitif.

Menurut Sudarmayanti yang dikutif dalam bukunya Perencanaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (2017:3) mengatakan :

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan suatu proses pemanfaatn SDM secaraefektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerak dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan.

Definisi tersebut dapat dipahami bahwa MSDM adalah pemanfaatan sumber daya manusia melalui berbagai kegiatan agar terlaksana secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan.

Menurut Kasmir (2019:6), manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai berikut :

Proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder.

Definisi tersebut menyatakan baahwa MSDM sebagai proses pengelolaan manusia serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan kerja untuk mencapai suatu tujuan.

Kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral, dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan tersebut akan berjalan lancer apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikutif Sedarmayanti (2009:9):

1. Perencanaan (Planning)

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membentu terwujudnya tujuan. Perencanaan itu untuk menetapkan program kepegawaian ini , meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian pegawai.

1. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi, wewenang, integrasi,dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

1. Pengarahan (directing)

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada pegawai agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

1. Pengendalian (Controlling)

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan pegawai agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

1. Pengadaan (Procurement)

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

1. Pengembangan (Develovment)

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknik, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan diberikan, hendaknya sesuai dengan yang kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

1. Kompensasi (Compensation)

Kompensasi adalah pemberian jasa langsung (direct) dan tidak langsung (indirect) berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imblan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan presttasi kerja , sedangkan layak diartiakan dapat memenuhi kebutuhan primer serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasrkan internal dan eksternal konsistensi.

1. Pengintegrasian (Integration)

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar terciptanya kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan. Di satu pihak organisasi memperoleh keberhasilan/keberuntungan, sedangkan dilain pihak pegawai dapat memenuhi kebutuhan dari hasil dari pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

1. Pemeliharaan (Maintenance)

Pemeliharaan adalah kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental danloyalitas, agar mereka tetap mau bekerjasama sampai pension. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan dengan berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai. Serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

1. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal. Merupakan keinginan dan kesdaran untuk mentaati peraturan organisasi dan norma social.

1. Pemberhentian (Separation)

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang pegawai dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pension, atau sebab lainnya. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaik-baiknya dalam mengelola pegawai, akan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

Menurut S.P Hasibuan (2018:6) “Manajaemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat”. Tujuan umum sumber daya manusia menurut S.P Hasibuan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menentukan kualitas pegawai yang mengisi semua jabatan dalam perusahaan.
2. Untuk menjamin tersedianya tenaga kerja masa kini maupun masa depan, sehingga setiap pekerjaan ada yang mengerjakan.
3. Untuk menghindari terjadinya mismanajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.
4. Untuk mempermudah koordinasi, integrasi dan sinkronisasi sehingga produktivitas kerja meningkat.
5. Untuk menghindari kekurangan dan atau kelebihan pegawai.
6. Untuk menjadi pedoman dalam menetapkan program penarikan seleksi, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian pegawai.
7. Menjadi pedoman dalam melaksanakan mutasi dan pensiunan pegawai.
8. Menjadi dasar dalam melakukan penilaian pegawai.
9. Kajian Kualitas Pelayanan

Penilaian kualitas pelayanan terjadi selama proses penyampaian jasa tersebut. Setiap kontak yang terjadi antara penyedia jasa dengan konsumen merupakan gambaran mengenai suatu *moment of truth* yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Pada prinsipnya kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:59) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2016:157), terdapat faktor yang mempengaruhi sebuah layanan yaitu, expected service (layanan yang diharapkan) dan perceived service (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:150) mengindentifikasikan 5 Gap (Kesenjangan) kualitas pelayanan jasa yang diperlukan dalam pelayanan jasa, kelima gap tersebut antara lain:

1. Kesenjangan antara Harapan Pelanggan dan Persepsi Manajemen (*Knowledge Gap*).
2. Kesenjangan antara Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan dan Spesifikasi Kualitas Jasa (*Standard Gap*).
3. Kesenjangan Spesifikasi Kualitas Jasa dan Penyampaian Jasa (*Delivery Gap*).
4. Kesenjangan antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal (*Communication Gap*).
5. Kesenjangan antara Jasa yang di Persepsikan dan Jasa yang di Harapkan (*Service Gap*).

Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Kotler dalam Tjiptono dan Chandra (2016:284) mengungkapkan bahwa terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.
2. Empati (*Empaty*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya, karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen.
3. Cepat tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.
4. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberika pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.
5. Kepastian (*Assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Contoh dalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.

Kotler dalam Alma (2007:286) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilka perusahaan.

Kualitas pada dasarmya merupakan kata yang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik.

Dalam administrasi publik, istilah pelayanan merupakan standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada masyarakat atau individu atas dasar yang berorientasi kepada kepentingan umum. Pelayanan pada umunya merujuk kepada kepentingan beberapa pemenuhan kebutuhan dasar untuk memperoleh gambaran tentang pengertian kualitas pelayanan dapat difahami dari beberapa pendapat ahli. Pelayanan menurut Moenir (2008:89) “pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan dan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk Memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kualitas pelayanan Waluyo (2007:105) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan control terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka Memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Menurut keputusan menpan Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyeleseian yang ditetapkan sejak sesaat pengajuan permohonan sampai dengan penyeleseian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang yang memuaskan bagi pengguna, penyelenggara pelayanan harus Memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

1. Transparansi, bersipat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dengan prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras agama, golongan gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik hrus Memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013:123), yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan (instansi) dalam menunjukan eksistensinya kepda pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuannya 178 sarana dan prasarana fisik perusahaan (instansi) dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan (instansi) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (masyarakat), dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan keampuan para pegawai perusahaan (instansi) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (instansi).
5. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan (masyarakat) dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (masyarakat).

Kotler (2012:53) mengidentifikasikan model kualitas pelayanan dalam lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan pelyanan:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, yakni manajemen tidak mempunyai anggapan yang benar tentang apa yang diinginkan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.
3. Kesenjangan antara spesifikasi jasa dan penghantaran jasa.
4. Kesenjangan antara penghantaran jasa dengan komunikasi ekstertnal.
5. Kesenjangan antara jasa anggapan dan jasa yang diharapkan, yakni terjadinya kesenjangan ketika konsumen salah menganggap jasa.

Penyebab buruknya kualitas layanan produksi dan konsumsi yang terjadi secara simulytan. Salah satu karakteristik unik jasa adalah inseparability, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Konsekuensinya, bebagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan jasa bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan dan mungkin bedampak negatif terhadap persepsi kualitas:

1. Tidak terampil dalam melayani pelanggan.
2. Cara berpakaian karyawan kurang sopan dengan konteks.
3. Tutur kata karyawan kurang sopan dengan konteks.
4. Bau badan karyawan menganggu kenyamanan pelanggan.
5. Karyawan selalu cemberut.

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam peyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas jasa yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi antara lain: upah rendah, pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi, dan lain-lain. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai. Agar para karyawan atau penyedia jasa dapat memberikan jasa atau layanan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan fungsi-fungsi utama manajemen.

Berdasrkan banyak studi yang dilakukan, ada satu hal yang sering membuat masyarakat kecewa, yaitu masyarakat yang dioper ke staf yang lain kemudian staf yang lain tidak sering diping-pong saat nmembutuhkan informasi. Dari staf mengetahui atau menjawab hal apa yang diinginkan oleh pelanggan. Sungguh pelayanan yang tidak tanggap dan pasti akan membuat pelanggan meraa tidak puas. Daya tanggap/ketanggapan yang diberikan oleh perusahaan dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Sedangkan atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (pasuraman, 2005) dalam Ramdan (2008:23).

1. Memberikan pelayanan yang tepat
2. Kerelaan untuk membantu konsumen
3. Siap dan tanggap untuk menangani respon perimtaan dari para konsumen.

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, prosedur adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dilakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh intitusi penyelenggara pelayanan untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan.

Menurut (Mahmudi 2007:15) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan:

1. Kesederhanaan

Pelayanan hendaknya Prosedur mudah dipahami dan tidak berbelit belit.

1. Kejelasan

Kejelasan dalam hal teknis dan administrative. Kejelasan ini sangat penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang akan merugikan masyarakat.

1. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

1. Akurasi produk

Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat dan sah.

1. Kelengkapan sarana dan prasaranan

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknlogi informasi.

1. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik meberrikan rasa aman dan kepastian hukum.

1. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta saranan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.

1. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus memberikan kenyamanan terhadap masyarakat.

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat. Pelayanan yang optima pada akhirnya juga mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan (wolkins dalam buku Tjiptono, 2014:22) adalah:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan, langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset untuk mengindentifikasi determinan kualitas pelayanan yang penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran.
2. Mengelola harapan pelanggan semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.
3. Mengelola bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan diberikan. Oleh karena itu pelanggan lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta substantial.
4. Mengembangkan budaya kualitas budaya kualitas merupakan sistem organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan.

Penyelenggara pelayanan diberikan pedoman untuk dapat. Menjalankan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dapat. Menarik pengguna layanan untuk terus memberikan kepercayaan. Terhadap pelayanan tersebut. Didalam Peraturan Pemerintah Republik. Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelasanaan Undang-undang. Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan, bahwa penyelenggaraan. Pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip.

Menurut (Sulistio 2009:39), prinsip-prinsip pelayanan yang. Diberikan oleh birokrasi yaitu:

1. Rasional, efektif, efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan peneliti serta didukung oleh cadangan. Ilmu lainnya.
3. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus menerus untuk. Menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
4. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang ideal.
5. Profesionalisme, pengguna tenaga kerja profesional, terampil dalam. Istilah “the right mamoncillo in the good place”, artinya tenaga kerja yang. Bekerja pada suatu tempat harus menyesuaikan pekerjaannya sesuai. Dengan tempat kerja dan tugas yang diberikan kepada tenaga kerja. Tersebut.
6. Penggunaan teknologi cutting edge yang tepat.
7. Kajian Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler (2015: 180), kepuasan adalah kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dari dengan harapannya. Oleh karena itu, kepuasan atau ketidak puasan adalah kesimpulan tentang interaksi antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan layanan atau layanan yang diberikan. Upaya untuk mencapai kepuasan pelanggan secara keseluruhan tidak mudah, dan Mudie dan Cottom berpendapat bahwa kepuasan pelanggan secara keseluruhan tidak dapat dicapai meskipun telah ada untuk sementara waktu.

Menurut (Sedarmayanti 2007:244) menyatakan bahwa “Kepuasan. Adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja. (hasil) yang dirasakan dengan harapan”. Kepuasan masyarakat adalah. Pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur. Penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan. Dan kebutuhannya (Kepmen dish nomor 25 tahun 2004).

Menurut Kotler dan Keller (2009:70) kepuasan adalah. Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan. Antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produkdan harapanharapannya.

*Encountered with urban decay because of deindustrialization, engineering concocted, government lodgi*. Kepuasan Masyarakat Menurut Kotler (dalam Pasolong,. 2010:145) menandaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat. Perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja. (hasil) yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Selnes dalam Rayi Endah, (2008:66) “Kepuasan. Masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall. Satisfaction*), kesesuaian kepuasan dengan harapan masyarakat. (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin. Hubungan dengan instansi (experience)”.

Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kepuasan Pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara. (Kepmenpan) Nomor 25 Tahun 2004 ialah hasil pendapat dan penilaian. Masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Penyelenggara pelayanan. ( icha yulandani 2015:835).

Indikator untuk kepuasanmasyarakat, menurut Yuliarmi dan Riyasa (2007: 126) adalah:

1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengantingkat harapan.
2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis
3. Tidak ada pengaduan atau complain yang dilayangkan.

Menurut (Barnes 2006:17) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat ke dalam lima level, yaitu:

1. Produk atau Jasa Inti, adalah esensi dari penawaran yang mewakili produk atau jasa inti yang disediakan oleh perusahaan.
2. Sistem dan Layanan Pendukung, meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dan layanan atau produk inti.
3. Performa Teknis, intinya berkaitan dengan apaka perusahaa menetapkan produk inti dan layanan pendukungnya dengan benar. Penekanannya adalah perusahaan menampilakan produk kepada pelanggan sesuai yang dijajnikan.
4. Elemen-elemen Interaksi dengan Pelanggan, Level ini mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi.
5. Elemen Emosional - Dimensi Afektif Pelayanan Inti dari level kelima ini adalah bagaimana kita menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan. Kelima degree pemicu kepuasan pelanggan tersebut adalah sebagai berikut:
6. Perasaan dan emosi disampaikan: Pada dasarnya Emosi apa yang kita bangkitkan di dalamnya
7. Tingkat layanan pribadi, perhatian, kecepatan layanan, kualitas kontak umum. Bagaimana orang diperlakukan dan dilayani
8. Mematuhi standar yang ada, tepat waktu, menepati janji dan memiliki sedikit cacat produk atau layanan.
9. Distribusi, akun, harga, jaminan, program klaim dan fasilitas lainnya meningkatkan dan mendukung produk atau layanan inti
10. Produk atau layanan Layanan inti: inti dari layanan kami.

Ada empat cara untuk mengukur kepuasan masyarakat, yang dikemukakan oleh (Tjiptono 2014:19).

1. Sistem pengaduan dan saran.

Industri yang berpusat pada pelanggan menyediakan formulir kepada pelanggan untuk melaporkan preferensi dan keluhan mereka. Selain itu, dapat mengirimkan kotak surat saran dan keluhan melalui telepon kepada pelanggan. Aliran informasi ini memberi banyak ide hebat dan memungkinkan industri bertindak lebih cepat untuk memecahkan masalah .

1. Survei Kepuasan Pelanggan

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Langkah-langkah industri yang sesuai Kepuasan pelanggan melalui survei rutin, yaitu dengan mengirimkan kuesioner ke atau menelepon secara acak di antara pelanggan untuk melihat bagaimana perasaan mereka tentang kinerja di berbagai bidang. Selain itu, ia juga ditanya tentang kinerja di industri saingan.

1. Pembelanja hantu (pelanggan hantu)

Pembelanja hantu meminta orang untuk meniru identitas pelanggan dan menunjukkan kekuatan dan kelemahan yang mereka temukan dalam membeli produk dari kategori yang sama atau dari industri pesaing. Juga, pelanggan hantu menunjukkan apakah mereka perwakilan penjualan telah berhasil memproses

1. Analisis pelanggan yang hilang

Metode ini dilakukan oleh perusahaan dengan menghubungi pelanggan yang sudah lama tidak ada, atau melakukan pembelian lagi di dalam perusahaan sejak pindah pesaing. Sebagai alternatif, perusahaan dapat bertanya kepada mengapa ia mengalihkan pelanggannya ke pesaing.

Kepuasan masyarakat yang dikumpulkan oleh unit layanan pemerintah ini diatur sedemikian rupa sehingga bermanfaat baik bagi masyarakat maupun pemerintah. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Pedoman Umum Penyuntingan Kepuasan Masyarakat, Tersedia Secara Teratur. Kepuasan Masyarakat Dengan data tersebut, dapat memperoleh manfaat dari: Kinerja layanan.

1. layanan diketahui disediakan secara teratur oleh lembaga layanan publik.
2. Dokumen ini mendefinisikan kebijakan yang akan dilaksanakan dan upaya yang akan dilaksanakan. \
3. Diketahui bahwa kepuasan umum masyarakat atas penyediaan pelayanan publik mengarah pada batas-batas administrasi pusat dan daerah.
4. Menginspirasi persaingan yang ketat antara unit non-korporasi pusat dan daerah dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan.
5. Gambaran umum pengoperasian unit layanan tersedia untuk umum.

Menurut (Tjiptono 2014:101), Indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Keseuaian dengan Harapan

Ini adalah tingkat kesesuaian antara hasil operasional yang diharapkan oleh masyarakat dan hasil yang dirasakan oleh masyarakat bahwa layanan yang diberikan oleh karyawan memenuhi atau melampaui inklusif. Saya menerima sesuatu yang memenuhi atau melebihi harapan saya.

1. Minat berkunjung kembali

Komunitas yang tertarik untuk mengembalikan akan kembali. Saya tertarik untuk mengulas karena layanan yang diberikan oleh staf memuaskan dan saya tertarik untuk mengulas karena dukungan yang diberikan cukup memadai.

Pemenuhan kebutuhan konsumen merupakan keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting untuk kelangsungan hidup bisnis, memenuhi kebutuhan konsumen, dapat menjadi lebih kompetitif. Konsumen yang merasa puas dengan suatu produk atau jasa cenderung untuk membeli kembali produk tersebut dan menggunakan jasa tersebut lagi ketika ada kebutuhan yang sama di kemudian hari. Ini berarti bahwa kepuasan merupakan faktor kunci dalam konsumen untuk melakukan pembelian berulang, dengan merupakan bagian terbesar dari penjualan perusahaan.

Ketika pelanggan puas dengan layanan yang diberikan, mereka menerima umpan balik dan umpan balik langsung dari pelanggan, bersama dengan tanda-tanda positif bahwa perusahaan peduli terhadap mereka.

Kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan. Jika kinerja tidak sesuai harapan, konsumen akan sangat kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen akan sangat senang. Di sisi lain, jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat senang. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lalu, umpan balik orang tua, dan janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas tinggal lebih lama, tidak terlalu sensitif terhadap harga, dan memberikan ulasan positif terhadap perusahaan.

Dari definisi di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah menggunakan layanan. Secara umum harapan konsumen adalah perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan mereka terima ketika menggunakan suatu jasa dan efek yang akan mereka rasakan setelah menggunakan jasa tersebut.

1. Kerangka Pemikiran

Bertitik tolak dari latar belakang serta perumusan masalah, peneliti menggunakan kerangka pemikiran yang dapat dijadikan landasan teori , dalil dan pendapat dari para pakar berhubungan dengan variable yang menjadi kajian dalam penelitian yakni: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat. Berikut ini peneliti akan mengemukakan kerangka berpikir terkait dengan pelayanan dan kepuasan.

Menurut Tjiptono (2016: 59), “Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan sebesar dan mengendalikan derajat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. " Kualitas pelayanan merupakan gambaran pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai yang ditetapkan. Misalnya penggunaan waktu relative cepat, tingkat penyelesaian pekerjaan relative cepat dan kualitas pekerjaan. Hal ini menunjukan, bahwa kualitas pelayanan berarti ada efektivitas dan efisiensi yang tercipta pada suatu yang terjadi pada aktivitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpengaruhinya harapan/ kebutuhan pelanggan (masyarakat).

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli bahwa kualitas pelayanan adalah berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2016:59) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.
2. Empati (*Empaty*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya, karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen.
3. Cepat tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.
4. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberika pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.
5. Kepastian (*Assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Contoh dalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.

Berdasarkan indikator kualitas pelayanan diatas sudah seharusnya dapat menciptakan kualitas pelayanan yang optimal. Adapun kepuasan masyarakat, antara lain menurut Kotler (2015: 180), kepuasan adalah kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dari dengan harapannya.

Menurut (Sedarmayanti 2007:244) menyatakan bahwa “Kepuasan. Adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja. (hasil) yang dirasakan dengan harapan”. Kepuasan masyarakat adalah. Pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur. Penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan.

Pendapat tersebut diatas menurut peneliti bahwa kepuasan masyarakat secara ideal dapat terwujud ketika rencana atau perencanaan yang ditentukan sebelumnya dapat berjala efektif dan efisien sehingga mencapai hasil yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk melihat dan mengukur kepuasan masyarakat peneliti menggunakan alat ukur dari pendapat (Tjiptono 2014:101), Indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut.

1. Keseuaian dengan Harapan

Ini adalah tingkat kesesuaian antara hasil operasional yang diharapkan oleh masyarakat dan hasil yang dirasakan oleh masyarakat bahwa layanan yang diberikan oleh karyawan memenuhi atau melampaui inklusif. Saya menerima sesuatu yang memenuhi atau melebihi harapan saya.

1. Minat berkunjung kembali

Komunitas yang tertarik untuk mengembalikan akan kembali. Saya tertarik untuk mengulas karena layanan yang diberikan oleh staf memuaskan dan saya tertarik untuk mengulas karena dukungan yang diberikan cukup memadai.

Dari beberapa pemaparan teori diatas dan membandingkan kondisi di lapangan maka peneliti ini akan menggunakan teori dari Tjiptono untuk mengukur kualitas pelayanan dan untuk mengukur kepuasan masyarakat dan teori kepuasan dari Kotler untuk lebih jelasnya antara keterkaitan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dapat dilihat pada gambar berikut:

**KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN**

1. Berwujud (tangible)
2. *Empati (empaty)*
3. CepatTanggap (responsivines)
4. Kehandalan (reability)
5. Kepastian (assurance)

**Tjiptono** (2017)

**KEPUASAN MASYARAKAT**

1. kesesuaian dengan harapan
2. minat berkunjung kembali

**Kotler dan Keller** (2007)

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

1. Hipotesis

Sebagaimana kerangka berpikir yang dijelaskan diatas maka peneliti dapat mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

* Ho:ρs≠0, artinya Kualitas Pelayanan : kepuasan= 0, Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan (Y), artinya kualitas pelayanan terhadapkepuasan masyarakat tidak ada pengaruh signifikan
* Ho:ρs≠0, Kualitas Pelayanan ≠ Kepuasan = 0, Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan (Y), artinya terdapatnya pengaruh yang signifikan

Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitian:

**Gambar 2.2 Pengaruh X terhadap Y**

**X**

**Y**

Keterangan:

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Masyarakat

ε = Variabel lain diluar variabel pemberdayaan yang tidak diukur yang berpengaruh terhadap variabel kepuasan masayarakat.