

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan kajian secara luas mengenai konsep dan kajian hasil penelitian sebelumnya yang digunakan dalam mendukung penelitian yang dilakukan dengan pembahasan variabel-variabel yang dibahas dalam penelitian ini. Beberapa hasil penelitian yang mengkaji dimensi, aspek, faktor, dan unsur dari fungsi administrasi secara luas dikemukakan dalam pembahasan di bawah ini. Dalam kajian pustaka menjelaskan tentang teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan fokus penelitian yang diteliti.

2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

Tabel 2. 1 Kajian Terdahulu

Nama (Name)	Fahmi Reza	Pupung Pundeswari	Mia Alfionita
Jenis Luaran Laporan Penelitian	Jejaring Administrasi Publik	Journal of publik	Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan
Tahun	2022	2022	2023
Universitas (University)	Universitas Brawijaya	Universitas Garut	Universitas Banten Jaya
Judul (Title)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)	Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti
Latar Belakang Historis (Historical Background)	laju pertumbuhan Kota Depok dari tahun 2000 sampai dengan 2010 adalah 4,32 persen. Dengan laju pertumbuhan tersebut, Kota Depok menjadi kota dengan laju pertumbuhan tercepat di Jawa Barat. Meningkatnya jumlah penduduk Kota Depok disebabkan tingginya migrasi penduduk ke Kota Depok. Dengan pesatnya perkembangan jumlah	Untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, Pemerintah mengadakan pelayanan kesehatan yang tempatnya terjangkau oleh masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang berada di setiap Kecamatan.	pejabat pemerintah mempunyai peran penting dalam memulihkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan dengan langkah menciptakan lingkungan kerja sehingga sesuai dengan standar profesionalisme. Untuk itu bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara

	penduduk di Kota Depok, menyebabkan laju permintaan kartu tanda penduduk (KTP) di Kota Depok pun ikut meningkat.		sungguh sungguh dan menyeluruh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada berupa pelayanan kepada masyarakat.
Konteks Kekinian terkait dengan Topik <i>(Current Context)</i>	Kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kota Depok.	Analisa pelayanan kesehatan puskesmas karangpawitan Garut.	Kualitas pelayanan publik yang dilakukan di kecamatan jayanti mempengaruhi kepuasan masyarakat.
Teori-teori yang telah dan sedang dipergunakan peneliti lain <i>(Theories Underpinning)</i>	Analisis kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterima dengan lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra, 2005, h.133-135) Kelima dimensi itu mencakup: 1. Reliabilitas (Reliability) 2. Daya Tanggap (Responsiveness) 3. Empati (Empathy) 4. Bukti Fisik (Tangibles)	kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1993) dan Zeithm, et al (1996), yang terdiri dari: 1. Tangible (bukti fisik) Mengevaluasi fasilitas fisik yang dimiliki, misalnya: kantor, fasilitas teknologi, penampilan karyawannya, dan sebagainya, yang menekankan pada bukti secara fisik yang dapat dilihat keberadaannya. 2. Reliability (keandalan) Menganalisa kemampuan Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan	k kepuasan pelanggan dapat dipahami dengan meneliti 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu: Reliability (kehandalan), assurance (jaminan), responsive (daya tanggap), tangible (bukti fisik), dan empathy (empati).

		<p>yang dijanjikan kepada masyarakat.</p> <p>3.Responsiveness (daya tanggap) Mengkaji daya tanggap pelayanan (kecepatan dan ketepatan) yang dimiliki oleh karyawan dan pimpinan Puskesmas.</p> <p>4.Assurance (jaminan dan kepastian) Hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan Puskesmas dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dari masyarakat pada Puskesmas. Didalamnya terdapat unsur etika karyawan, kredibilitas karyawan, dan rasa aman dari masyarakat.</p> <p>5.Emphaty (perhatian) Merupakan pemberian perhatian dari Puskesmas yang bersifat individual kepada masyarakat</p>	
<p>Mendudukan terminologi-terminologi yang relevan yang dipergunakan dalam berbagai penelitian sejenis (Terminology) Metode Penelitian</p>	<p>Metode yang digunakan dalam peneliti ini adalah metode penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif dengan Penentuan sampel dilakukan dengan teknik Proportionate</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statitika inferensia. Metode analisis statitika inferensia adalah suatu metode dalam meneliti mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar</p>	<p>Metode yang digunakan dalam peneliti ini adalah metode penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif . Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket kuesioner.</p>

	Stratified Random Sampling.	fenomena yang diselidiki	
<p>Penjelasan bukti-bukti terkait pentingnya topik riset ini (Significant) Hasil Penelitian</p>	<p>Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diajukan telah terbukti. Dengan dianalisis dengan regresi linier berganda lalu diuji signifikansi menghasilkan nilai F hitung sebesar 58,751. Sedangkan F tabel adalah sebesar 2,311. Karena F hitung lebih besar dari F tabel yaitu 58,751 lebih besar dari 2,311. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kepuasan masyarakat) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kualitas pelayanan.</p>	<p>Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada layanan kesehatan Puskesmas, ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal (Tjiptono, 2001). Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan Puskesmas, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan, dan lainnya. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali Puskesmas, seperti: cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pengguna jasa.</p>	<p>nilai signifikan untuk pengaruh assurance terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar $0,043 < 0,05$ dan nilai t-hitung $2,183 > t\text{-tabel } 1,680$, nilai signifikan untuk pengaruh empathy terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar $0,049 < 0,05$ dan nilai t hitung $1,604 > t\text{-tabel } 1,680$, nilai signifikan untuk pengaruh tangible terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar $0,024 < 0,05$ dan nilai t-hitung $2,166 > t\text{-tabel } 1,680$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat adanya pengaruh di setiap indikator kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible yang paling dominan berpengaruh terhadap</p>

			kepuasan masyarakat adalah indikator responsiveness (ketanggapan).
<p>Penjelasan keunggulan penelitian yang kita lakukan (Research Gap)</p>	<p>Penelitian dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok), berfokus pada kualitas e-KTP yang dilakukan di Kota Depok terhadap kepuasan masyarakat sekitar, dilihat dari banyaknya penduduk migran yang menempati Kota Depok yang menyebabkan laju permintaan kartu tanda penduduk (KTP) di Kota Depok pun ikut meningkat.</p>	<p>Penelitian dengan judul Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat berfokus pada pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada di puskesmas karangpawitan garut. Dimana kepuasan masyarakat dilihat dari 1. tingkah laku yang sopan, 2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, 3. waktu penyampaian yang tepat, dan 4.keramahtamahan.</p>	<p>Penelitian dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN JAYANTI berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang terdapat di kecamatan jayanti agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar.</p>
	<p>Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok), berfokus pada kualitas e-KTP</p>	<p>Penelitian dengan judul Penelitian dengan judul Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat berfokus pada pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kualitas</p>	<p>Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang terdapat di kecamatan jayanti agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar.</p>

	<p>yang dilakukan di Kota Depok terhadap kepuasan masyarakat sekitar, dilihat dari banyaknya penduduk migran yang menempati Kota Depok yang menyebabkan laju permintaan kartu tanda penduduk (KTP) di Kota Depok pun ikut meningkat. Sementara penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan rujukan terpadu yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Karawang terhadap kepuasan masyarakat khususnya masyarakat miskin.</p>	<p>pelayanan yang ada di puskesmas karangpawitan garut. Dimana kepuasan masyarakat dilihat dari 1. tingkah laku yang sopan, 2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, 3. waktu penyampaian yang tepat, dan 4. keramahtamahan. sementara, penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan rujukan terpadu yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Karawang terhadap kepuasan masyarakat khususnya masyarakat miskin.</p>	<p>sementara, penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan rujukan terpadu yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Karawang terhadap kepuasan masyarakat khususnya masyarakat miskin.</p>
	<p>Keunggulan dari penelitian ini adalah mencari tahu dan membuktikan apa saja yang menjadi pengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan rujukan terpadu di Dinas Sosial Kabupaten Karawang.</p>	<p>Keunggulan dari penelitian ini adalah mencari tahu dan membuktikan apa saja yang menjadi pengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan rujukan terpadu di Dinas Sosial Kabupaten Karawang.</p>	<p>Keunggulan dari penelitian ini adalah mencari tahu dan membuktikan apa saja yang menjadi pengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan rujukan terpadu di Dinas Sosial Kabupaten Karawang.</p>

Sumber : Peneliti (2025)

2.2. Grand Theory

2.2.1 Konsep Administrasi

Administrasi memegang peranan krusial dalam setiap aktivitas usaha. Kualitas administrasi yang baik dapat menentukan apakah suatu usaha akan berjalan dengan lancar atau tidak. Kegiatan administrasi yang umum dilakukan di perusahaan atau usaha meliputi pencatatan, pengumpulan, pengelolaan, pengiriman, dan penyimpanan data. Secara etimologis, istilah administrasi berasal dari kata "Ad-" dan "ministrate," yang berarti melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan, mengendalikan, menyelenggarakan, mengarahkan, menghasilkan, mengelola, mengemudikan, mengatur, mengurus, mengusahakan, dan memanfaatkan

Haryadi (2020:19) dalam buku pengantar administrasi mengemukakan bahwa :

”Administrasi dalam pengertian sempit lebih mengacu pada kegiatan tata usaha yang mencakup penyusunan dan pencatatan data serta informasi untuk memastikan semua bagian terkait dapat menjalankan administrasinya dengan baik dan terarah". Administrasi yang sistematis mempermudah pengorganisasian kegiatan administrasi. Sedangkan dalam arti luas, administrasi melibatkan kegiatan yang telah memiliki struktur kerja dan pembagian tugas yang lebih terarah sesuai dengan berbagai jenis pekerjaan yang ada”.

Administrasi mempunyai ciri-ciri yang menjadi dasar dalam proses kegiatan administrasi, **Afifuddin (2010: 3-4)** yaitu:

1. Adanya kelompok manusia, yaitu kelompok yang terdiri atas dua orang atau lebih.

2. Adanya kerja sama dari kelompok tersebut.
3. Adanya kegiatan atau proses atau usaha.
4. Adanya bimbingan dan kepemimpinan.
5. Adanya tujuan yang telah disepakati bersama.

Dewi dalam Iriawan (2017:24) dalam buku pengantar administrasi mengatakan bahwa:

“Administrasi memiliki pengertian dalam arti yaitu sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarian yang meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengolah mengadakan, mengirim, menyimpan”

Fungsi administrasi secara umum (**Sutha, 2018**) yaitu :

1. Perencanaan (*Planning*): Merencanakan semua aktivitas administrasi yang akan dilaksanakan.
2. Pengorganisasian (*Organizing*): Menyusun kerjasama mulai dari pengorganisasian sumber daya manusia hingga bentuk pekerjaan.
3. Kepegawaian (*Staffing*): Memilih pegawai berkualitas untuk posisi yang sesuai serta memberikan pelatihan untuk pengembangan pengetahuan.
4. Pengarahan (*Directing*): Memberikan arahan kepada pegawai dalam melaksanakan tugas mereka.
5. Koordinasi (*Coordinating*): Mengatur agar tidak terjadi masalah dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga semuanya berjalan lancar.
6. Pelaporan (*Reporting*): Menyampaikan hasil atau informasi mengenai pekerjaan yang telah dilakukan.
7. Penganggaran (*Budgeting*): Merencanakan anggaran yang akan dikeluarkan untuk berbagai kegiatan.

Secara luas administrasi dapat dilihat dari tiga sudut, hingga mencakup tiga pengertian, **Anggara (2020:20-21)** mengemukakan, yaitu dari sudut proses, fungsi, dan kelembagaan.

- 1) Dari sudut proses, administrasi yaitu suatu proses pemikiran, pengaturan, penentuan tujuan pekerjaan sehingga tujuan tersebut bisa mencapai target yang diinginkan.
- 2) Dari sudut fungsi, administrasi yaitu suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang berfungsi sebagai administrator atau pemimpin. Di dalam kegiatan tersebut terdapat berbagai macam tugas

(fungsi) kerja, misalnya tugas perencanaan pekerjaan, tugas mengorganisasi, tugas menggerakkan, tugas mengawasi, dan sebagainya.

- 3) Dari sudut kelembagaan, administrasi dapat ditinjau sekelompok orang, baik secara perseorangan maupun kolektif yang menjalankan kegiatan-kegiatan guna mencapai tujuan, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan

Ruang lingkup administrasi mencakup semua kegiatan kantor serta sarana dan fasilitas kerja, dengan penekanan pada pelaksanaan yang teratur dan tertib (**Indrawan, 2016**). Secara umum, ruang lingkup administrasi bertujuan untuk mengarahkan dan membina semua individu dalam organisasi agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat sesuai tujuan yang ingin dicapai.

Purwanto dalam Rizky (2018) mengemukakan bahwa administrasi sebagai "kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan dalam mencapai tujuan".

1) **Konsep Administrasi Publik**

Dimock dan Louis dalam Pasolong (2007:7) mengemukakan bahwa: "Pengertian administrasi publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya. Kekuasaan politik ini bisa didapatkan dari sistem demokrasi dan juga sistem warisan (kerajaan)."

Chandler dalam Keban (2004:3), mengatakan bahwa administrasi publik adalah "proses dimana sumber daya personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik."

Rosenbloom & Kravchuk dalam Hardiyansyah (2017:11) dalam buku Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik mengatakan bahwa:

“Public Administration is the use of managerial, legal and political theories and processes to fulfil legislative, executive and judicial governmental mandates for the provision of regulatory and service functions or the society as a whole or or some segments of it. (Administrasi public adalah penggunaan teori dan proses manajeria, hukum da politik untuk menunjang kegiatan legislatif,eksekutif dan mandat pemerintah peradilan guna penyediaan regulasi dan layanan fungsi untuk masyarakat secara keseluruhan atau untuk beberapa segmen itu).”

2.3. Middle Theory

2.3.1. Konsep Organisasi

Organisasi berasal dari bahasa Yunani “Organon,” yang berarti bagian atau susunan. Dalam bahasa Inggris, istilah “organize” berarti mengatur atau menyusun bagian-bagian yang terpisah menjadi satu kesatuan yang dapat digunakan untuk melaksanakan pekerjaan. Definisi organisasi bervariasi dalam berbagai literatur, tergantung pada perspektif para ahli yang bersangkutan.

Sari, (2018) mengemukakan "bahwa organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan kepemimpinan yang jelas, dan beroperasi secara teratur untuk mencapai tujuan bersama". **Money (2019)** **mengemukakan** bahwa ”organisasi sebagai perkumpulan manusia yang berfokus pada pencapaian tujuan bersama sebagai sistem usaha formal yang melibatkan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang sama.”

Siagian (2018) mengemukakan bahwa “organisasi sebagai bentuk persekutuan di mana sekelompok orang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu, dengan struktur formal yang mengatur hubungan antara pemimpin dan

staf dalam sebuah hierarki". **Robbins dalam Mariane (2018)** dalam buku Azaz-Azaz Manajemen mengatakan bahwa: "Organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan."

Mariane (2018:98) menjelaskan bahwa organisasi diartikan menggambarkan pola-pola skema, bagan yang menunjukkan garis-garis perintah, kedudukan karyawan, hubungan-hubungan yang ada dan lain sebagainya. **Robbins dalam Budiharjo (2020)**, mengemukakan bahwa "organisasi dapat dipahami sebagai kumpulan entitas sosial yang secara sadar terkoordinasi dalam batasan yang jelas, bekerja bersama dalam waktu tertentu dan secara berkelanjutan untuk mencapai tujuan".

Scott dalam Budiharjo, (2020) mengemukakan bahwa organisasi sebagai sekumpulan manusia yang memiliki kepentingan bersama untuk memastikan kelangsungan hidup organisasi dengan berpartisipasi dalam kegiatan bersama dan membentuk struktur informal". **Hasibuan (2019)** mengemukakan organisasi sebagai sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Dari berbagai definisi ini, dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan kumpulan orang yang bekerja sama dalam sistem yang telah ditentukan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dalam waktu yang spesifik.

2.3.2. Konsep Manajemen

Manajemen adalah proses untuk menyelesaikan pekerjaan dengan memanfaatkan sumber daya perusahaan melalui berbagai fungsi yang ada, dengan tujuan akhir mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Hasibuan, (2019) mengemukakan bahwa "manajemen diartikan sebagai ilmu dan seni dalam mengatur penggunaan sumber daya manusia dan sumber-sumber lain secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu".

Terry dalam Mariane (2018: 27) dalam buku "Azaz-Azaz Manajemen" mengemukakan bahwa:

"Management is a distinct process consisting of planning, organizing, and controlling performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human being and other resources. (Manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari Tindakan-tindakan perencanaan pengorganisasian pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya)."

Sikula, dalam Mariane (2018) *Management in general refersto planning, organizing, controlling, staf ing, leading, motivating, communicating and decisionmaking activities performed by anyorganization in order to coordinate the varied resource of thr enterprisesoas ti bring an ef icient creation of some product of service*

Pratama, (2020:123) dalam buku management mengemukakan bahwa:

"manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personel, pengarahan, dan pengawasan anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi". Berdasarkan definisi-definisi tersebut, manajemen dapat disimpulkan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya perusahaan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efisiensi berarti penggunaan sumber

daya yang optimal dengan biaya minimal, sedangkan efektivitas berarti keputusan yang diambil harus tepat.

Fungsi-fungsi manajemen menurut para ahli yang dikutip oleh **Maariane**

dalam bukunya “Azaz-Azaz Manajemen” yaitu :

1. Planning (Perencanaan), proses menetapkan secara garis besar apa yang perlu dilakukan dan metode yang digunakan dalam pelaksanaannya, seperti perumusan strategi, kebijakan, program dan prosedur, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Organizing (Pengorganisasian), aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan penyusunan struktur yang dirancang untuk membantu pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.
3. Staffing (Pengadaan Tenaga Kerja), kegiatan untuk mengisi orang yang tepat untuk melaksanakan tugas-tugas dan pekerjaan yang sudah ditetapkan dalam struktur organisasi.
4. Directing (Pemberian Bimbingan), kegiatan yang berhubungan dengan usaha-usaha bimbingan, memberikan arahan, saran, perintah, instruksi, agar tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai.
5. Coordinating (Pengkoordinasian), kegiatan yang berhubungan dengan usaha menyatukan dan mengarahkan kegiatan dari seluruh tingkatan dalam organisasi agar dalam setiap gerak dan langkahnya tertuju pada satu tujuan.
6. Reporting (Pelaporan), kegiatan yang berhubungan dengan laporan dari setiap kejadian, lancar atau tidaknya aktivitas untuk melihat kemajuan atau perkembangannya.
7. Budgeting (Pengggaran), fungsi yang berkenaan dengan pengendalian organisasi melalui perencanaan fiskal dan akuntansi.

2.3.3. Konsep Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” A.S. **Moenir (2002:26-27)** mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Moenir (2021: 16) mengemukakan bahwa Manajemen Pelayanan Publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Syafi'ie (2019:18) mengemukakan bahwa Manajemen Pelayanan Publik merupakan “Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang mereka miliki”.

1. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. **A.S. Moenir (1995:8)**, unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Ratminto (2005:2) manajemen pelayanan dapat di artikan sebagai berikut :

“Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan”

Ratminto dan Winarsih (2020: 4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Trochidis dalam Rusli (2021:28), menyatakan bahwa perlu dikembangkan model kelembagaan pelayanan publik yang dapat memudahkan masyarakat dan kalangan dunia usaha untuk berurusan dengan pemerintah .Salah satu konsep yang dikembangkan adalah model pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan pemerintah di satu lokasi. Model pelayanan publik seperti ini memiliki berbagai istilah seperti *one stop government*, *integrated service*

delivery, seamless government, joined up government, single accesspoint, onestopshop, one stop service.

2. Indikator Manajemen Pelayanan Publik

Lenvine (2021:143) , maka produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus mempunyai tiga indikator:

- a. *Responsivitas* adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility* atau *responsibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. *Akuntabilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan pemangku kepentingan dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Mulyadi, (2020:39). Mengatakan bahwa “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan”.

Sujardi (2019:7) mengemukakan bahwa Pengertian lain pelayanan publik merupakan merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.4. Operasional Teori

2.4.1. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan

ekspektasi mereka. Untuk menilai apakah kualitas pelayanan telah terpenuhi dengan baik, diperlukan indikator yang tepat.

Sviokla dalam Lupiyoadi (2021:56), mengemukakan bahwa kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek berikut:

- 1) Kinerja (*performance*). Kinerja disini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya didasari oleh preferensi subjektif pelanggan yang pada dasarnya bersifat umum
- 2) Keistimewaan produk (*features*). Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. Keragaman produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini pelanggan) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk (jasa). Dengan demikian, perkembangan kualitas suatu produk jasa menuntut karakter fleksibilitas agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.
- 3) Reliabilitas/keterandalan (*reliability*). Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (*malfunction*) pada suatu periode. Keandalan suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk (jasa). Hal ini menjadi semakin penting mengingat besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan yang harus dikeluarkan apabila produk yang dianggap tidak reliabel mengalami kerusakan
- 4) Kesesuaian (*conformance*). Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya. Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi, dan beberapa kesalahan lain.
- 5) Ketahanan atau daya tahan (*durability*). Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis. Secara teknis, ketahanan suatu produk didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis, ketahanan diartikan sebagai usia ekonomis suatu produk dilihat dari jumlah kegunaan yang dapat diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.
- 6) Kemampuan pelayanan (*serviceability*). Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetisi, kegunaan, dan kemudahan produk diperbaiki. Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memerhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan kerusakan produk, dan

pelayanan lainnya. Variabelvariabel tersebut dapat merefleksikan adanya perbedaan standar perorangan mengenai pelayanan yang diterima, di mana kemampuan pelayanan suatu produk tersebut menghasilkan suatu kesimpulan akan kualitas produk yang dinilai secara subjektif oleh konsumen

- 7) Estetika (*aesthetics*). Estetika merupakan dimensi pengukuran yang paling subjektif. Estetika suatu produk dilihat dari bagaimana suatu produk didengar oleh pelanggan. Dengan demikian, estetika jelas merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.
- 8) Kualitas yang dirasakan (*percieved quality*). Konsumen tidak selalu memiliki informasi lengkap mengenai atribut-atribut produk (jasa). Namun umumnya pelanggan memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya melalui merek, nama, dan negara produsen atau penyedia jasa.

Kotler (2020:7) mengemukakan bahwa Kualitas pelayanan adalah “total fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. **Batinggi (2019:44)**, mengemukakan bahwa “pelayanan merupakan suatu proses”. Oleh karena itu, objek utama dari pelayanan ialah proses itu sendiri.

1. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Rahmayanty (2019:89-90) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

e. Sarana dan PraSarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan public

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Macaulay dalam Santosa (2020:63), memberikan kiat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yaitu :

- a. Menciptakan kepemimpinan yang berorientasikan pelanggan (customer oriented).
- b. Menciptakan citra positif di mata pelanggan.

- c. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap pelanggan.
- d. Mengelola proses pemecahan masalah.
- e. Pengembangan budaya persuasi positif dan negosiasi.
- f. Mengatasi situasi sulit yang dihadapi pelanggan.

Surjadi (2019:46), kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima, banyak ragamnya menurut pakar, namun esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK, yang terdiri dari Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas. CETAK dalam hal ini maksudnya adalah:

- a. Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama
- b. Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
- c. Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.

Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanannya tidak seadanya sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan

2. Faktor Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan elemen krusial, terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Kualitas ini berperan sebagai bagian integral dari strategi perusahaan untuk mencapai keunggulan berkelanjutan. **Tjiptono (2022)**,

ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan, antara lain:

1. Produksi dan Konsumsi yang Simultan: Salah satu karakteristik unik jasa adalah inseparability, di mana jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Hal ini seringkali memerlukan partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan, yang bisa menimbulkan masalah seperti:
2. Karyawan yang kurang terampil dalam melayani pelanggan.
3. Pakaian karyawan yang tidak sesuai.
4. Tutur kata karyawan yang kurang sopan.
5. Bau badan karyawan yang mengganggu kenyamanan pelanggan.
6. Ekspresi wajah karyawan yang tidak ramah.
7. Intensitas Tenaga Kerja yang Tinggi: Keterlibatan karyawan yang tinggi dalam penyampaian layanan dapat menyebabkan variasi dalam kualitas. Faktor-faktor penyebabnya meliputi:
 - a. Upah rendah bagi karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.
 - b. Pelatihan yang kurang memadai.
 - c. Tingkat perputaran karyawan yang tinggi.
 - d. Motivasi kerja karyawan yang rendah.
8. Dukungan Terhadap Pelanggan Internal yang Kurang: Karyawan yang berhadapan langsung dengan pelanggan memerlukan dukungan dari manajemen operasional, pemasaran, keuangan, dan SDM. Dukungan ini bisa berupa peralatan, pelatihan keterampilan, dan informasi operasional.

Zeithaml dalam Hardiansyah (2020) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu standard kualitas yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Pemahaman tersebut tidak bisa hanya berdasarkan asumsi atau cerita sesuatu yang mengada-ada, kualitas sebuah produk barang atau jasa harus disesuaikan dengan suatu standard yang sudah diakui dan diaplikasikan secara internasional, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*). Terdapat 5 dimensi utama menurut **zeithaml dalam hardiansyah (2020)** yang mempunyai maksud untuk

mengetahui kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut, yaitu :

1. Tangible terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan
3. Keandalan (reability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
5. Keyakinan (assurance), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

2.4.2. Kajian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara apa yang di harapkan dengan realitas yang sebenarnya .Terdapat dua kemungkinan yang akan terjadi setelah membandingkan antara realitas dengan harapan. Jika kinerja tidak memenuhi harapan ,maka pelanggan akan merasa tidak puas (kepuasan yang bersifat negatif) .Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas (kepuasan yang bersifat positif).

Oliver dalam Supranto (2017: 54) mengemukakan bahwa dalam pelayanannya kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Tjiptono dalam Candra (2020) mengemukakan bahwa kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu

memadai. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas

Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Tjiptono (2016:369-370), yaitu:

- a. Sistem Keluhan dan Saran. Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.
- b. Survei Kepuasan. Pelanggan Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industri saingannya.
- c. Ghost Shopping (Pelanggan Bayangan). Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya. Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menanganinya dengan baik atau tidak.
- d. Analisis Pelanggan yang Beralih. Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui

penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan)

Tjiptono (2016: 263) mengemukakan bahwa untuk melihat kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui:

- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan/ masyarakat saat sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh instansi sangat baik, maka harapan-harapan masyarakat yang berkaitan dengan kualitas pelayanan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu, ketika menggunakan jasa dan pelayanan, baik dari instansi yang satu maupun instansi lain.
- c. Pengalaman teman-teman, cerita teman tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang didapat dari pengalamannya setelah menggunakan jasa dan pelayanan tersebut.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari informasi yang diberikan oleh instansi.

Pasolong (2019) mengatakan kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik itu dinilai sangat penting dikarenakan adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan

yang diberikan oleh petugas, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat.

Hidayat (2021) mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perbandingan dari pemenuhan kebutuhan dengan harapan konsumen/masyarakat. Terdapat indikator dalam menentukan kepuasan masyarakat yaitu:

- a. Tanggung Jawab, dalam hal ini merupakan sikap dan perilaku seseorang untuk melakukan tugas dan kewajibannya dengan sungguh-sungguh. Tanggung jawab juga berarti siap menanggung segala risiko atas perbuatan sendiri. Contohnya seperti pemenuhan tugas sebagai seorang pegawai dalam memenuhi dan menjalankan segala tanggung jawab yang diberikan atasan.
- b. Nilai-nilai kerja, merujuk pada sikap individu terhadap kerja dan berkaitan dengan makna yang diberikan oleh individu terhadap kerja. Nilai kerja penting karena mempengaruhi Kualitas kerja dan kuantitas kerja.
- c. Motivasi kerja, Motivasi adalah dorongan dari serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan salah satu yang memengaruhi motivasi kerja adalah kebutuhan akan penghargaan serta kebutuhan sosial.
- d. Komitmen, merupakan kesepakatan untuk melakukan sesuatu untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi terkait dengan loyalitas serta kepatuhan terhadap aturan.

2.4.3. Konsep Hubungan Dua Variabel Antara Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah, sebab jika komponen terjadi stagnansi maka dipastikan semua sector akan terdampak. Oleh karena itu, perlu adanya sebuah perencanaan yang matang dan diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan. Rendahnya kualitas pelayanan merupakan citra buruk bagi pemerintah sehingga menyebabkan berkurangnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil kerja manusia atau tenaga kerja, proses, dan tugas yang memenuhi atau melebihi harapan masyarakat atau konsumen.

Kotler (2020 :98) mengemukakan bahwa ada hubungan yang erat diantara pelayanan dengan kepuasan masyarakat serta keuntungan instansi, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberi kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada masyarakat, memberi perhatian penuh kepada masyarakat dan juga memahami kebutuhan para masyarakat akan membuat tingkat kepuasan masyarakat semakin meningkat.

2.5. Kerangka Pemikiran

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Zeithaml dalam Hardiansyah (2020) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu standard kualitas yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Pemahaman tersebut tidak bisa hanya berdasarkan asumsi atau cerita sesuatu yang mengada-ada, kualitas sebuah produk barang atau jasa harus disesuaikan dengan suatu standard yang sudah diakui dan diaplikasikan secara internasional, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*). Terdapat 5 dimensi utama menurut **Zeithaml dalam hardiansyah (2020)** yang mempunyai maksud untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut, yaitu :

1. Tangible terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
3. Keandalan (reability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
5. Keyakinan (assurance), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

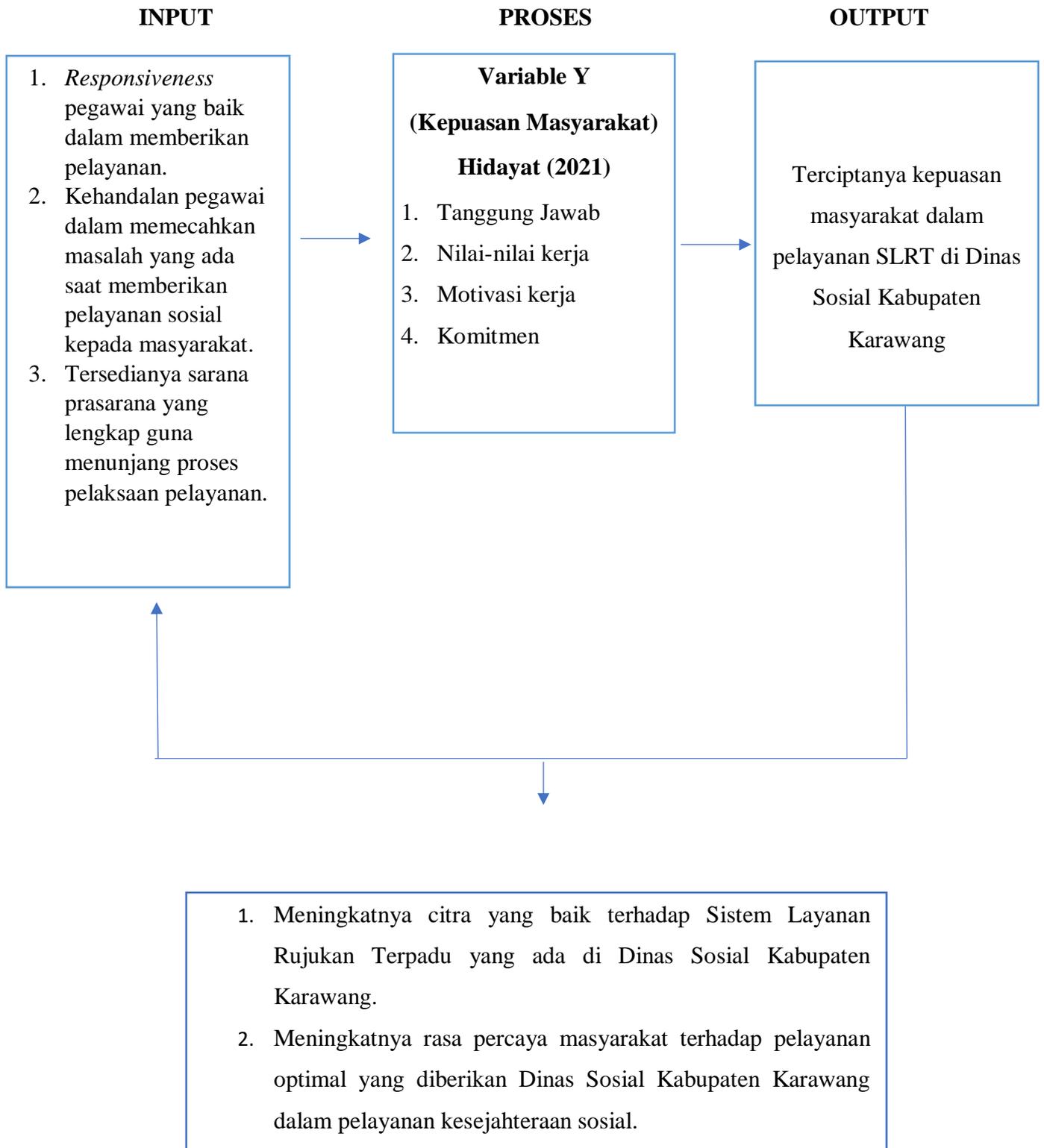
Hidayat (2021) mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perbandingan dari pemenuhan kebutuhan dengan harapan konsumen/masyarakat.

Terdapat indikator dalam menentukan kepuasan masyarakat yaitu:

- a. Tanggung Jawab, dalam hal ini merupakan sikap dan perilaku seseorang untuk melakukan tugas dan kewajibannya dengan sungguh-sungguh. Tanggung jawab juga berarti siap menanggung segala risiko atas perbuatan sendiri. Contohnya seperti pemenuhan tugas sebagai seorang pegawai dalam memenuhi dan menjalankan segala tanggung jawab yang diberikan atasan.

- b. Nilai-nilai kerja, merujuk pada sikap individu terhadap kerja dan berkaitan dengan makna yang diberikan oleh individu terhadap kerja. Nilai kerja penting karena mempengaruhi Kualitas kerja dan kuantitas kerja.
- c. Motivasi kerja, Motivasi adalah dorongan dari serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan salah satu yang memengaruhi motivasi kerja adalah kebutuhan akan penghargaan serta kebutuhan sosial.
- d. Komitmen, merupakan kesepakatan untuk melakukan sesuatu untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi terkait dengan loyalitas serta kepatuhan terhadap aturan.

Tabel 2.2 Kerangka Berpikir



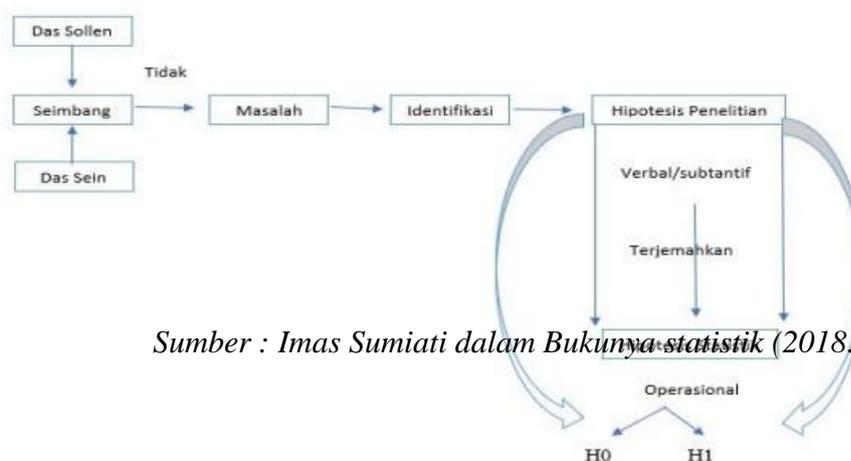
2.6. Hipotesis

Maka dari itu Peneliti melihat dari kerangka berfikir mengajukan hipotesis penelitian berdasarkan Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Layanan Rujuk Terpadu yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kurang Mampu di Dinas Sosial Kabupaten Karawang.

H0: $\rho_s \leq 0$, artinya Kualitas Pelayanan : Kepuasan Masyarakat ≤ 0 , Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Masyarakat (Y), artinya Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat tidak ada pengaruh yang signifikan.

H1: $\rho_s > 0$, artinya Kepuasan Masyarakat : Kualitas Pelayanan > 0 , Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Masyarakat (Y), artinya Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat tidak ada pengaruh yang signifikan.

Gambar 2. 1 Pedoman Menterjemahkan Hipotesis Penelitian



Sumber : Imas Sumiati dalam *Buku statistika* (2018:30)