

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantara sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

No	Penelitian dan Judul penelitian	variabel	Hasil penelitian	Perbedaan penelitian
1.	Pengaruh Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada Kantor Samsat Mananado. Edy Haryanto (2013)	Pengaruh Kualitas layanan, fasilitas, harga, kepuasan masyarakat	Pengaruh Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat Fasilitas mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat Harga mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat.	Beda tempat penelitian

2.	Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT.TIKI Cabang Semarang Ari Prasetyo (2012)	Kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan	Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Bedanya lokasi penelitian
3.	Analisis pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen RS.St.Elisa Bet Semarang Imroatul Khasana dan Octarina Dina Pertiwi (2012)	Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, em pati, kepuasan pelanggan	Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Jaminan paling dominan mempengaruhi kepuasan.	Penelitian ini tidak menggunakan variabel
4.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pengurusan KTP-EL dan dokumen kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota	Kepuasan masyarakat, fasilitas, pelayanan umum, professional pegawai	Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat dengan demikian H1 diterima. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan umum terhadap	Penelitian ini hanya beda tempat penelitian

	Semarang Untung Sartini dan Maria M Minarsi dan Heru Sri Wulan (2016)		kepuasan masyarakat, dengan demikian H2 diterima. Terdapat pengaruh positif dan signifikan profesional pegawai terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian H3 diterima	
5.	Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan Bus efisiensi Woro Mardikawati dan Naili Farda (2013)	Nilai pelanggan, kualitas layanan, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan	Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan 4. Nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif

Sumber : data dari artikel

2.2 Landasan Teori

A. Pengertian Pelayanan

Dalam suatu pemerintahan, pelayanan merupakan merupakan salah satu yang terpenting. Pelayanan dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Menurut Moenir H.A.S. (2008: 27) mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela (2008: 5), mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan menurut A.G. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005: 141) merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat dan sebagainya.

Menurut pasal 5 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Harbani Pasolong, 2019:147), “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan,

jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor lainnya.

Menurut Moenir dalam buku Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, mengatakan bahwa : “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.” (Moenir, 1992 :16) Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Jenis-jenis Pelayanan

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Harbani Pasalong, 2011:148), mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN (Badan Usaha Milik Negara) / BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut terbagi dalam 3 kelompok yaitu sebagai berikut ini :

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya: status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

C. Asas-asas pelayanan

Pelayanan dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa birokrasi pemerintah. Pemerintah dalam melakukan pelayanan harus memperhatikan asas-asas dalam pelayanan. Menurut Ibrahim Amin (2008: 19) menyatakan bahwa pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, dan terjangkau.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu sebagai berikut :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan diediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik 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 harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

D. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan yang optimal pada akhirnya akan mampu meningkatkan citra baik organisasi di mata masyarakat, adanya citra organisasi yang baik maka segala sesuatu yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik dan diterima oleh masyarakat dengan baik pula.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing faktor tersebut mempunyai peranan berbeda dalam pelaksanaannya tetapi saling berpengaruh satu sama lain guna terwujudnya pelayanan yang optimal bagi penerima pelayanan. Moenir (2015: 88) berpendapat ada enam faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

1. Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

3. Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi

yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada.

6. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

E. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parassuraman dan Berry dalam Harbani Pasolong 2011:155) mengungkapkan lima dimensi mengenai kualitas jasa/pelayanan sebagai berikut :

1. Tangible (bukti nyata)

Tangible atau bukti fisik yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. Reliability (kehandalan)

Reliability atau kehandalan adalah konsisten dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur, hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat yang sama akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip

3. Responsiveness (ketanggapan)

Responsiveness atau ketanggapan yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. Assurance (jaminan)

Assurance atau jaminan adalah jasa profesional yang diberikan oleh pihak independen yang dapat memperbaiki kualitas informasi, atau suatu makna untuk pengambilan suatu keputusan.

5. Empathy (empati)

Empathy atau timbang rasa adalah daya untuk memahami atau merasakan apa yang dialami orang lain dari sudut pandang mereka, yakni daya untuk menempatkan diri sendiri pada posisi orang lain. Definisi empati mencakup berbagai proses sosial, kognitif, dan emosional yang terutama berkaitan dengan memahami orang lain.

F. Kepuasan

Berdasarkan definisi kepuasan pelanggan/ masyarakat yang dikemukakan oleh (Tjiptono dalam Lumpiyoadi, 2009) menyatakan bahwa “apabila kepuasan pelanggan/masyarakat di tinjau dari pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat di tingkatkan dengan beberapa pendekatan”. Pendekatan yang dimaksud adalah memperkecil kesenjangan kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan, perusahaan/instansi harus membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan, dan instansi memastikan bahwa pelanggan/masyarakat puas terhadap pelayanan yang di dapatkan.

Untuk itu mengukur tingkat kepuasan masyarakat digunakan indeks kepuasan masyarakat, Adapun ada 5 pengukuran indeks kepuasan masyarakat tersebut meliputi:

- a. prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrative yaitu diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- d. kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

2.3 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri atas dua variabel yaitu satu variabel independen (Y) serta satu variabel dependen (X) dengan penjelasan sebagai berikut:

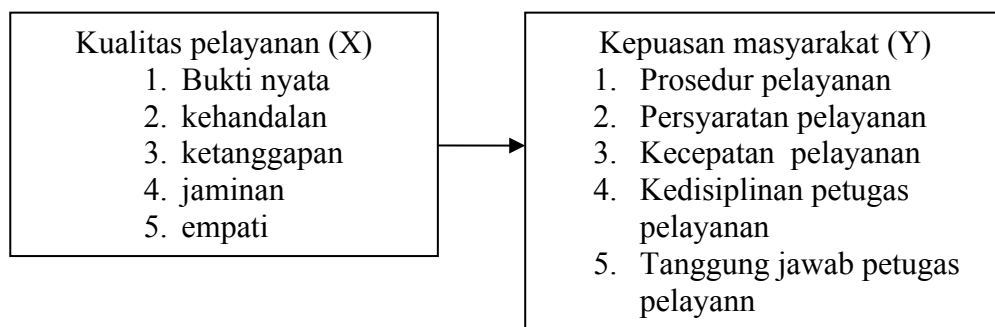
1. Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Sugiyono (2013:59). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X).
2. Variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (sugiyono,2013:59). Variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan masyarakat (Y).

2.4 Kerangka Pemikiran

Kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan merupakan tujuan utama dari setiap penyelenggara instansi pemerintah. Sama halnya dengan kantor desa yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan kantor desa merupakan titik sentral dari kegiatan kantor desa karena tugas utama dari kantor pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu bagian pelayanan di kantor desa merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara masyarakat dengan penyedia jasa di kantor desa. Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor desa karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan masyarakat. Adapun kerangka pemikiran kualitas pelayanan kependudukan

terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa sumberagung kecamatan brondong berikut ini:

Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum berdasarkan fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (sugiyono, 2016:134).

Menurut (creswell, 2016) ada dua bentuk hipotesis nol (H_0) merupakan hipotesis yang mempresentasikan pendekatan tradisional : ia membuat suatu prekdisi yang menyatakan tidak ada satupun hubungan atau perbedaan signifikan antara kelompok-kelompok dalam variabel penelitian. Kemudian hipotesis alternatif (H_a) yaitu hipotesis yang membuat suatu prekdisi atas hasil yang diharapkan. Prekdisi ini biasanya berasal dari literatur atau penelitian sebelumnya yang pernah menyatakan kemungkinan hasil tersebut. Misalnya peneliti dapat memprekdisi bahwa nilai “nilai kelompok A

akan lebih tinggi ketimbang kelompok B” dalam outcome yang diharapkan. Contoh-contoh berikut mengilustrasikan hipotesis alternative ini karena prediksi yang diharapkan (misalnya, lebih tinggi, lebih banyak berubah, dan sebagainya) juga disertakan didalamnya, maka pernyataan dari hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_0 : diduga tidak ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

H_a : diduga adanya pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.