

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan masalah kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, dengan demikian peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap, pembanding dan sebagai gagasan awal mengenai kajian terkait permasalahan dalam penelitian ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu serta perbedaan dengan penelitian yang dilakukan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Uraian	Andika Aziz Lubis	Jumiati	Fajri Miftahudin, dkk
		2017	2020	2019
1.	Universitas	Universitas Sumatera Utara Medan	Universitas Muhammadiyah Makassar	Universitas Komputer Indonesia
2.	Jenis	Skripsi	Skripsi	Jurnal
3	Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Bonto Lebang Kecamatan Galesong Utara Kab Takalar	Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Cimahi
5.	Metode Penelitian	Metode kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif	Metode penelitian deskriptif kuantitatif	Metode penelitian kualitatif dilakukan dengan cara wawancara kepada subjek.
6.	Hasil Penelitian	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Jika variabel Kualitas Pelayanan ditingkatkan sebesar satu satuan maka Kepuasan Masyarakat akan bertambah sebesar 0,588. Tanda positif (+) pada variabel menunjukkan pengaruh searah.	Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Bonto Lebang. Hal ini berdasarkan pada hasil yang diperoleh R/Standardized Coefficients Beta sebesar 0,49 atau 49% kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Bonto Lebang.	DPMPTSP Cimahi terdapat beberapa masalah yaitu masyarakat yang tidak mempunyai atau tidak melengkapi persyaratan dan dokumen teknis, program dari DPMPTSP Cimahi terhadap peningkatan pelayanan yaitu melalui sosialisasi kepada masyarakat setiap tahun

No	Uraian	Andika Aziz Lubis	Jumiati	Fajri Miftahudin, dkk
		2017	2020	2019
7.	Perbedaan Penelitian	Obyek, tujuan penelitian, responden yang diteliti	Variabel X, Obyek, tujuan penelitian, responden yang diteliti	Metode penelitian, obyek, tujuan penelitian yang diteliti.

Sumber: Penelitian, 2022.

2.2 Tinjauan Pustaka

2.2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi

Komunikasi seperti yang dikemukakan oleh Wilbur Schramm ialah sebagai sebuah tindakan melaksanakan kontak antara pengirim dan penerima, dengan menggunakan pesan, sehingga pengirim dan penerima memiliki beberapa pengalaman bersama dalam memberi arti pesan dan simbol yang dikirim oleh pengirim, dan diterima serta kemudian ditafsirkan oleh penerima (Schramm dalam Aw, 2018:6).

Organisasi didefinisikan oleh Suranto AW dalam bukunya *Komunikasi Organisasi*:

“Organisasi adalah wadah bagi orang-orang untuk berkumpul, berserikat, dan bekerja sama secara sistematis, terencana, dan terkoordinasi dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia (manusia, dana, material, teknologi, metode dan lingkungan) untuk mencapai tujuan bersama” (Aw, 2018:13).

Komunikasi organisasi terjalin antara pihak-pihak yang berada di dalam organisasi. Untuk menyampaikan informasi melalui seseorang atau bidang yang mewakili organisasi kepada bagian di dalam organisasi ataupun keluar organisasi (Wulandari, 2020:111)

2.2.1.1 Fungsi Komunikasi Organisasi

Fungsi komunikasi dalam organisasi, menurut Nurani Soyomukti dalam buku *Pengantar ilmu komunikasi* adalah sebagai berikut:

1 Fungsi informatif

Seluruh anggota organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, baik dan tepat waktu. Informasi yang didapatkan memungkinkan setiap anggota dalam organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti baik bagi atasan atau bawahan.

2 Fungsi regulatif

Fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi, dan terdapat dua hal yang berpengaruh, yaitu:

- a. Berkaitan dengan orang-orang yang berada pada tataran manajemen, yaitu orang-orang yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Juga memberikan perintah agar dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya
- b. Berkaitan dengan pesan-pesan regulatif yang berorientasi pada kerja, dimana bawahan membutuhkan kepastian peraturan mengenai pekerjaan yang boleh atau tidaknya untuk dilaksanakan.

3 Fungsi persuasif

Dalam fungsi ini, berkaitan dengan tugas pimpinan untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah, karena pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan dapat menghasilkan kepedulian yang lebih besar, dibandingkan pimpinan yang sering memperlihatkan kekuasaan.

4 Fungsi integratif

Organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik, ada dua saluran yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu:

- a. Saluran komunikasi formal: Penerbitan khusus dalam organisasi (buletin, surat kabar).
- b. Saluran komunikasi informal: Perbincangan antar pribadi selama masa istirahat kerja (Soyomukti, 2016:181-182)

2.2.1.2 Proses Komunikasi Organisasi

Proses komunikasi seperti disampaikan oleh Robbins dan Judge, tahapan dalam proses komunikasi dapat disampaikan sebagai berikut:

- a. *Sender*, adalah individu, kelompok, atau organisasi yang menginginkan menyampaikan pesan kepada individu, kelompok atau organisasi lain (*receiver*).
- b. *Encoding*, adalah menerjemahkan pemikiran tentang apa yang ingin disampaikan ke dalam kode atau bahasa yang dapat dimengerti orang lain. Ini membentuk dasar dari *message* atau pesan. Serta perlu memilih saluran yang dipergunakan untuk membagikan pesan.
- c. *Message*, adalah pesan yang merupakan informasi yang ingin disampaikan dari *sender* kepada *receiver*
- d. *Channel*, adalah media atau saluran yang dipakai menyampaikan pesan.
- e. *Decoding*, adalah proses menginterpretasikan dan membuat masuk akal suatu pesan yang diterima *receiver*

- f *Receiver*, adalah orang, kelompok, atau organisasi kepada siapa pesan dimaksudkan untuk diterima. Kemudian *receiver* menciptakan arti dari pesan yang diterimanya.
- g *Noise*, merupakan suatu yang mengganggu terhadap penyampaian dan pemahaman terhadap pesan. Ini dapat mempengaruhi setiap bagian dari proses komunikasi. Merupakan faktor yang dapat mendistorsi kejelasan pesan pada setiap titik selama proses komunikasi.
- h *Feedback*, merupakan pengetahuan tentang dampak pesan pada *receiver* dan menimbulkan reaksi *receiver* disampaikan kepada *sender*.

(Robbins & Judge dalam Wibowo, 2013:244)

2.2.2 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Publik

2.2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Definisi Kualitas menurut Sinambela adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*) (Sinambela dalam Lubis, 2017:16)

Selanjutnya, menurut Ibrahim kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim dalam Hardiyansyah, 2018:55).

Hardiyansyah menjelaskan pelayanan dikatakan berkualitas bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka dapat

dipastikan bahwa pelayanan tersebut tidak berkualitas atau tidak efisien (Hardiyansyah dalam Robbi, 2020:40).

Pelayanan yang baik menurut Trigiono yaitu melayani setiap saat, secara cepat, sopan, ramah, serta profesional karena suatu standar yang harus dicapai organisasi adalah memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan orang yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam pemenuhan atau persyaratan pelanggan atau masyarakat (Trigiono dalam Robbi, 2020:41).

2.2.2.2 Penilaian Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pelayanan atau aparatur pemerintah, Zeithaml dkk mengatakan bahwa:

“SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris dan dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan, pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang ‘sangat baik’. Analisis kesenjangan yang dihasilkan digunakan untuk peningkatan kualitas layanan” (Zeithaml dalam Hardiyansyah, 2018:56)

Selanjutnya, Zeithaml dkk. Menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat ditentukan dalam dua hal: *expected service* dan *perceived service* dan ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (Terlihat): Terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable* (Kehandalan): Terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness* (Tanggap): Yaitu kemauan untuk membantu, bertanggung jawab terhadap kualitas yang diberikan;

4. *Competence* (Kompeten): Yaitu pengetahuan, keterampilan dan tuntutan yang dimilikinya dalam memberikan pelayanan
5. *Courtesy* (Ramah): Sikap atau perilaku ramah dan bersahabat;
6. *Credibility* (Dapat dipercaya): jujur dan berupaya menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security* (Merasa aman): Bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access* (Akses): Mudah untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication* (Komunikasi): Kesiediaan untuk memberi informasi, mendengar suara dan keinginan pelanggan;
10. *Understanding the customer* (Memahami pelanggan): melakukan sesuatu untuk mengetahui keinginan pelanggan.

Dari sepuluh dimensi di atas, Zeithaml dkk. Menyederhanakan menjadi lima dimensi yaitu dimensi SERVQUAL (Kualitas pelayanan): (1) *Tangibles*, (2) *Reliability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance*, dan (5) *Empathy*.

Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:

- Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan/masyarakat
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan atau masyarakat

- Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:
- Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan
- Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
- Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan
 - Petugas melayani dengan sikap ramah
 - Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan atau masyarakat.

(Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah, 2018:63)

Kemudian, Kumorotomo menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri dari empat dimensi, yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi Efisiensi

Indikatornya adalah keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.

2. Dimensi Efektivitas

Indikatornya adalah apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik itu tercapai, hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi sebagai agen pembangunan

3. Dimensi Keadilan

Indikatornya adalah distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik

4. Dimensi Daya Tanggap

Indikatornya adalah data tanggap terhadap kebutuhan masyarakat (Kumorotomo dalam Hardiyansyah, 2018:68-69).

2.2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan publik Menurut UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan (Hardiyansyah, 2018:36). Adapun kelompok pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, antara lain:

a. Kelompok Pelayanan Administratif

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti dokumen-dokumen mengenai status kewarganegaraan, sertifikat, kepemilikan atas suatu barang Antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte kelahiran, Akte Kematian, Akte Pernikahan, Surat-surat izin atau surat keterangan Antara lain seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan lain sebagainya.

b. Kelompok Pelayanan Barang

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

c. Kelompok Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan sebagainya.

2.2.4 Tinjauan Tentang Kepuasan Masyarakat

2.2.4.1 Definisi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang aktual dengan kinerja produk yang diharapkan (Sangadji & Sopiah, 2013:180)

Sementara itu Tse dan Wilton mendefinisikan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat ialah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian Antara harapan sebelumnya dan yang dirasakan setelah pemakaian (Tse dan Wilton dalam Jumiati, 2020:37)

Selanjutnya, Dailiati menjelaskan Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah seseorang tersebut membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Dailiati, 2018:98)

Konsep kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dikutip oleh Surjadi dalam buku *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*:

“Titik pertemuan antara”tujuan organisasi” (pemberi layanan) dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan” (penerima layanan). Tujuan organisasi menghasilkan produk sesuai dengan nilai produk bagi pelanggan, sedangkan kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah harapan pelanggan terhadap produk (Tjiptono dalam Surjadi, 2012:49)“

2.2.4.2 Unsur Kepuasan Masyarakat

Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, terdapat 14 unsur sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang relevan, valid dan *reliable* sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan dalam pelayanan dari segi alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan dalam pelayanan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu kepastian dari petugas pelayanan seperti nama, jabatan, dan tanggung jawabnya
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan dari petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan terutama dalam waktu pelayanan sesuai dengan dengan ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas pelayanan dalam menyelesaikan pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keterampilan dan keahlian yang dimiliki petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang ditentukan oleh penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu petugas pelayanan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dari petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan secara sopan, santun, ramah dan menghargai serta menghormati masyarakat;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian Antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan atau sarana yang digunakan, sehingga masyarakat senang mendapat pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksana pelayanan

2.2.5 Tinjauan Tentang Petugas Pelayanan

Dalam lembaga pemerintah, petugas pelayanan disebut sebagai aparatur, aparatur adalah orang yang menjalankan roda pemerintahan, memiliki peranan yang sangat strategis dalam menyelenggarakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan (Zega, 2017:33)

Dharma Setyawan Salam dalam buku berjudul *Manajemen Pemerintahan Indonesia* menjelaskan bahwa aparatur pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah untuk melaksanakan tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku (Zega, 2017:33)

2.2.6 Tinjauan Tentang Masyarakat

Masyarakat berasal dari bahasa Arab yaitu *musyarak* yang artinya bersama-sama, kemudian dalam bahasa Indonesia menjadi masyarakat yang berarti berkumpul bersama, hidup bersama dan saling berhubungan dan mempengaruhi (Abdulsyani, 2012:30).

Koentjaraningrat dalam buku *Pengantar Ilmu Antropologi* mendefinisikan: “Masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi sesuai dengan sistem adat-istiadat tertentu yang sifatnya berkesinambungan, dan terikat oleh suatu rasa identitas bersama” (Koentjaraningrat, 2011:122).

Hassan Shandily juga mendefinisikan masyarakat adalah golongan kecil atau besar dari beberapa manusia, yang dengan sendirinya berhubungan secara golongan dan mempunyai pengaruh kebatinan satu sama lain (Shandily dalam Abdulsyani, 2012:31).

Selanjutnya, Ralph Linton mengemukakan bahwa Masyarakat adalah setiap kelompok manusia yang telah cukup lama hidup dalam kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu (Linton dalam Abdulsyani, 2012:31).

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menjadi alur pikir lebih terarah dan menjadi alat pemikiran yang melatarbelakangi penelitian ini. Disini peneliti mencoba menjelaskan mengenai pokok masalah dari penelitian yang dimaksud untuk menegaskan, meyakinkan dan menggabungkan teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

2.3.1 Kerangka Teoritis

Pada kerangka pemikiran teoritis, peneliti ingin mengetahui sejauhmana pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat. Peneliti menggunakan dua variabel, variabel X yaitu Kualitas Pelayanan Publik dan variabel Y yaitu Kepuasan Masyarakat.

Dalam kerangka teoritis ini, peneliti menggunakan variabel X yaitu Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeithaml et al dikutip oleh Hardiyansyah dalam buku *Kualitas pelayanan publik* yaitu dimensi *SERVQUAL* (Kualitas Pelayanan) dapat diukur dari 5 dimensi. antara lain sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Petugas merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Petugas memberikan jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Empati (*Empathy*)

Petugas mendahulukan kepentingan pemohon, melayani dengan sikap ramah, sopan santun, menghargai setiap pelanggan dan tidak diskriminatif. (Zeithaml dkk. dalam Hardiyansyah, 2018:63-64)

Adapun Variabel Y dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan indikator-indikator dalam Permen PAN No 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Antara lain sebagai berikut:

1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

3. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya Pelayanan

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan & diterima sesuai ketentuan yang ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).

2.3.2 Kerangka Konseptual

Dalam kerangka konseptual ini berisi mengenai aplikasi dari kerangka teoritis dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, dimana teori-teori tersebut akan diaplikasikan pada objek dan subjek penelitian untuk menjawab sejauhmana pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan kerangka teoritis sebelumnya, untuk mengetahui lebih rinci pemaparan dari indikator-indikator pada variabel X dan Y, berikut indikator variabel X Kualitas Pelayanan Publik yang diukur dari 5 dimensi sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Yang akan peneliti uji meliputi penampilan petugas pelayanan kantor kelurahan Padasuka dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan masyarakat dalam proses pelayanan, fasilitas fisik dalam proses pelayanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Yang akan peneliti uji meliputi kecermatan petugas pelayanan kantor kelurahan Padasuka dalam melayani masyarakat, kemampuan petugas pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, memiliki standar pelayanan yang jelas.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Petugas pelayanan kantor kelurahan Padasuka merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Petugas pelayanan kantor kelurahan Padasuka memberikan jaminan tepat waktu, jaminan legalitas dalam pelayanan melalui komponen kredibilitas, komunikasi, kompetensi dari petugas pelayanan.

5. Empati (*Empathy*)

Petugas pelayanan kantor kelurahan Padasuka mendahulukan kepentingan masyarakat dengan melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif.

Berikut merupakan indikator pada variabel Y Kepuasan Masyarakat menggunakan indikator-indikator dalam Permen PAN No 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Antara lain sebagai berikut:

1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan oleh petugas pelayanan kantor kelurahan Padasuka dalam melayani masyarakat

3. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan petugas pelayanan kantor kelurahan Padasuka untuk menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang ditetapkan.

4. Biaya Pelayanan

Ongkos yang dikenakan kepada masyarakat dalam mengurus dan memperoleh Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan sesuai harapan masyarakat.

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang dimiliki petugas pelayanan kantor kelurahan Padasuka berupa pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki.

7. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ramah dan sopan.

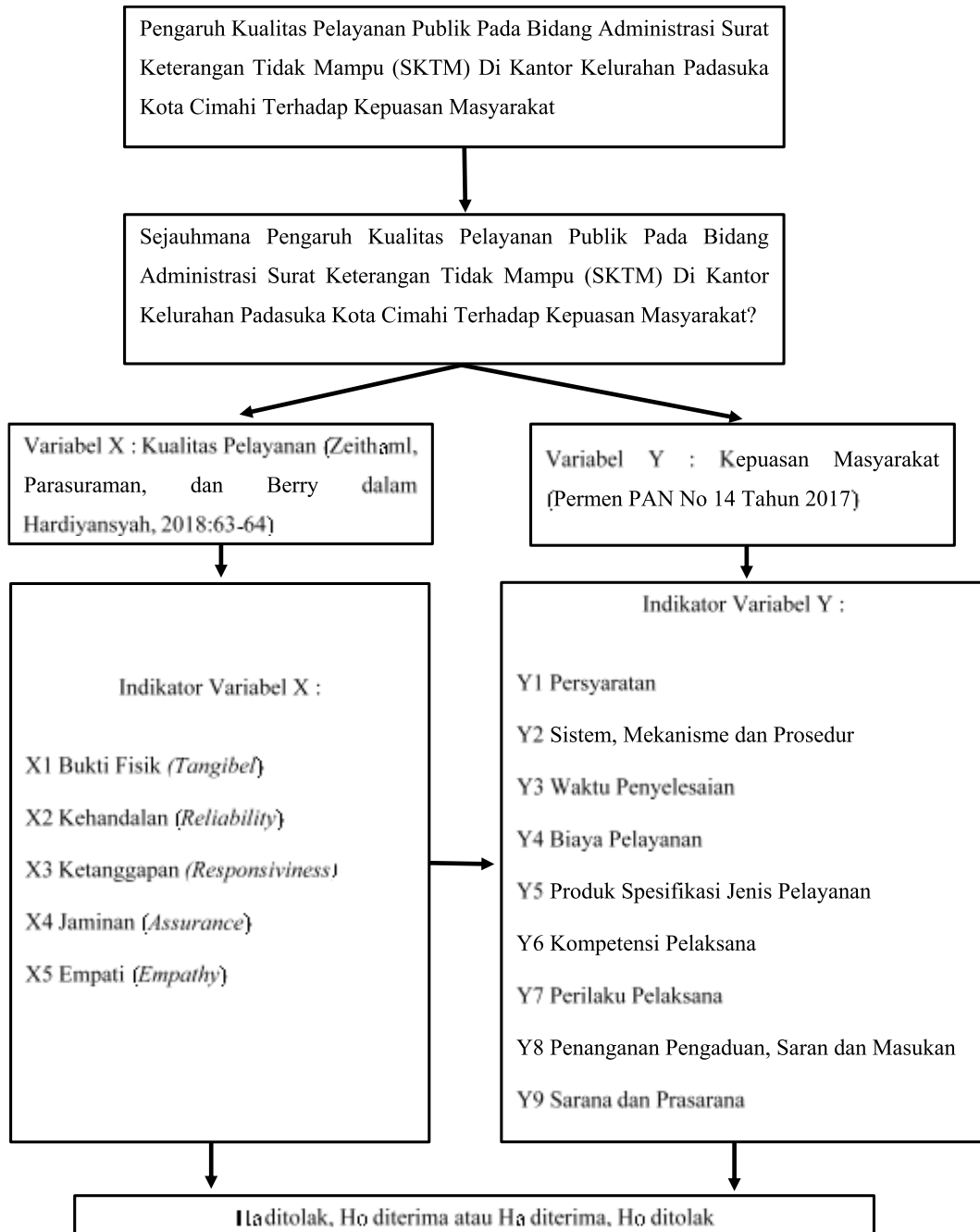
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Petugas pelayanan dapat menangani pengaduan masyarakat dan dapat memberikan saran dan masukan.

9. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang terdapat pada kantor kelurahan Padasuka, nyaman dan dapat memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Alur Pemikiran Peneliti, 2022

2.4 Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono adalah sebagai berikut:

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah peneliti telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik” (Sugiyono, 2014:64).

Peneliti berusaha mencoba menganalisis beberapa metode, baik melalui teori menjadi rujukan maupun observasi langsung ke lapangan untuk mengecek secara langsung fakta yang terjadi, dalam memberikan jawaban sementara.

2.4.1 Hipotesis Induk

Hipotesis induk pada penelitian ini, adalah sebagai berikut:

Ha: Ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat.

Ho: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat.

2.4.2 Hipotesis Pendukung

Adapun hipotesis pendukung pada penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. $X_1 - Y$

Ha₁: Ada pengaruh bukti fisik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat.

Ho₁: Tidak ada pengaruh bukti fisik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat.

1. X₂-Y

Ha₂: Ada pengaruh kehandalan pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat.

Ho₂: Tidak ada pengaruh kehandalan pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat.

2. X₃-Y

Ha₃: Ada pengaruh ketanggapan pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat.

Ho₃: Tidak ada pengaruh ketanggapan pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat.

3. X₄-Y

Ha₄: Ada pengaruh jaminan pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat.

Ho4: Tidak ada pengaruh jaminan pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat.

4. X₅-Y

Ha5: Ada pengaruh empati pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat.

Ho5: Tidak ada pengaruh empati pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat.

5. X – Y₁

Ha6: Ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap persyaratan.

Ho6: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap persyaratan..

6. X – Y₂

Ha7: Ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap sistem, mekanisme dan prosedur.

Ho7: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap sistem, mekanisme dan prosedur.

7. X – Y₃

Ha8: Ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap waktu penyelesaian.

Ho8: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap waktu penyelesaian.

8. X – Y₄

Ha9: Ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap biaya pelayanan.

Ho9: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap biaya pelayanan.

9. X – Y₅

Ha10: Ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan.

Ho₁₀: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan.

10. X – Y₆

Ha₁₁: Ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kompetensi pelaksana.

Ho₁₁: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kompetensi pelaksana.

11. X – Y₇

Ha₁₂: Ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap perilaku pelaksana.

Ho₁₂: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap perilaku pelaksana.

12. X – Y₈

Ha₁₃: Ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Ho₁₃: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan.

13. X – Y₉

Ha₁₄: Ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap sarana dan prasarana.

Ho₁₄: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap sarana dan prasarana.