

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Tujuan dicantumkannya penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui bangunan keilmuan yang sudah diletakkan oleh orang lain, sehingga penelitian yang akan dilakukan benar-benar baru dan belum diteliti oleh orang lain. Dengan kata lain, dengan menelaah penelitian terdahulu, seseorang akan dengan mudah melokalisasi kontribusi yang akan dibuat. Beberapa penelitian terdahulu dari jurnal dan skripsi yang berhubungan dengan tema penelitian yang sama, sebagai berikut:

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

| Peneliti, Tahun | Metode | Judul | Hasil Penelitian |
|------------------------|-------------------------------|--|--|
| Irawan, Laksono (2019) | Metode Penelitian Kuantitatif | “Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)”, Jurnal. | Mendukung adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan publik, profesionalisme, kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. |

| | | | |
|------------------------------------|-------------------------------|---|--|
| Mahana (2020) | Metode Penelitian Kuantitatif | “Analisis Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Samsat Banjarmasin 2”, Jurnal. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Publik pada Samsat Banjarmasin 2 sudah baik namun ditemukan beberapa masalah yaitu Waktu Pelayanan dan Kurangnya Komunikasi pada Pelayanan Publik. Beberapa kendalanya adalah Profesionalisme Pegawai di lingkungan Samsat Banjarmasin. |
| Nurdin, Sakawati (2021) | Metode Penelitian Kuantitatif | “Pelayanan Publik Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar)”, Jurnal. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ho di tolak dan H1 diterima berarti adanya hubungan yang signifikan antara Standar Operasional Prosedur dan kepuasan masyarakat. Adapun rekomendasi dari penelitian ini adalah setiap Aparatur Sipil Negara harus mengetahui bahwa pentingnya mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam bekerja agar efektivitas proses pelayanan dapat diberikan dengan maksimal sesuai dengan harapan masyarakat yang menerima pelayanan. |
| Naufaldhia, Octavia (2018) | Metode Penelitian Kuantitatif | “Analisa Kualitas Layanan Elektronik Pemerintah (Electronic Government Serv.Qual) Pada Website Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung”, Jurnal. | Hasil penelitian ini bahwa masyarakat kota Bandung puas terhadap layanan elektronik yang dilakukan oleh badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung. |
| Hendriyaldi , Musnain (2021) | Metode Penelitian Kuantitatif | “Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota | Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif signifikan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, ada pengaruh positif |

| | | | |
|--------------|-------------------------------|--|---|
| | | Jambi”, Jurnal. | signifikan e-services quality terhadap kepuasan masyarakat, dan ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan publik dan e-service quality secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kota Jambi. |
| Yulia (2022) | Metode Penelitian Kuantitatif | “Analisis kualitas Pelayanan dan kinerja pegawai kantor desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinngo terhadap kepuasan masyarakat”, Skripsi. | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo. |

Sumber: Penulis, 2022

B. Kerangka Dasar Teoritik

1. Administrasi

Menurut Dr. Sondang Siagian (2012:13) administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Soewarno dalam Wijaya & Irawan (2018), Administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan/kegiatan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk tujuan.

Dari beberapa pengertian administrasi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggara kebijaksanaan untuk mencapai tujuan.

a) Tujuan Administrasi

Dalam jurnal Goleman et al (2019), Tujuan administrasi terbagi menjadi dua yaitu :

1) Tujuan Jangka Panjang

Tujuan jangka panjang lebih kepada organisasi itu sendiri, artinya dengan adanya pola administrasi, ditujukan untuk mencapai target sebuah organisasi pada dasarnya tujuan jangka panjang tidak dibuat oleh sembarang orang dalam organisasi melainkan oleh para pemilik organisasi tersebut, yang bersifat :

- Ideal
- Administrasi bersifat general
- Kualifikasi tidak terbatas

2) Tujuan jangka pendek

Tujuan administrasi jangka pendek organisasi bersifat lebih kecil, biasanya dibuat oleh sub-sub divisi dari organisasi untuk kebijakan divisinya. Tujuan jangka pendek bersifat spesifik, ruang lingkup kecil dan kualifikasinya terbatas.

b) Ruang Lingkup Administrasi

The Liang Gie (2009:9) Ruang lingkup administrasi yaitu bahwa ini terdiri dari informasi atau keterangan tentang suatu hal atau peristiwa yang diperoleh terutama melalui pembacaan atau pengamatan seperti :

1) Menghimpun

Menghimpun adalah suatu kegiatan untuk mencari dan mengumpulkan informasi atau keterangan secara detail kemudian di simpan untuk tujuan agar nanti bisa gunakan bila diperlukan.

2) Mencatat atau Menuliskan atau Mengetik

Mencatat, menuliskan atau mengetik adalah kegiatan lanjutan dari kegiatan menghimpun data agar dapat disimpan, dibaca atau dikirim.

3) Mengelola

Mengelola adalah mengelola atau menganalisis suatu bentuk data administrasi yang telah ada atau yang sudah ada , guna mendapatkan hasil dari data yang dihimpun.

4) Menyimpan

Menyimpan adalah kegiatan mengamankan dokumen atau mendokumentasikan data dengan berbagai cara untuk nantinya di gunakan kembali jika di perlukan.

5) Mengirim

Adalah kegiatan sebagai data atau file ke pihak lain lebih baik dari dalam organisasi ataupun dari luar organisasi.

c) Paradigma Administrasi

Perkembangan peradaban, pemikiran dan dinamika masyarakat berdampak pada perkembangan ilmu pengetahuan termasuk ilmu administrasi publik. Denhardt dan Denhardt 2003 dalam Sabaruddin 2015 membagi perkembangan ilmu administrasi publik pada tiga paradigma besar, yaitu:

1) Paradigma Administrasi Publik Klasik (*Old public Administration*)
1887-1987

Konsep *Old Public Administration* dalam perkembangannya menurut Denhardt dan Denhardt dalam Sabaruddin 2015: 16 memunculkan konsep-konsep baru yaitu:

Pertama, model rasional pandangan Herbert A Simon yang mengungkapkan bahwa preferensi individu dan kelompok seringkali berpengaruh pada berbagai urusan manusia. Organisasi pada dasarnya tidak berkenaan dengan standar tunggal efisiensi, tetapi juga dengan standar lainnya, konsep utama yang ditampilkan Simon adalah Rasionalitas.

Kedua, *public choice* (pilihan public), pandangan ini didasarkan pada tiga asumsi kunci yaitu,:

- Teori ini memusatkan perhatian pada individu dengan asumsi bahwa pengambil keputusan perorangan adalah rasional, mementingkan diri sendiri dan berusaha memanfaatkan orang lain.
- Teori ini memusatkan perhatian pada barang publik sebagai output dari badan-badan publik.
- Teori ini berdasarkan asumsi bahwa situasi keputusan berbeda akan menghasilkan pendekatan yang berbeda dalam penentuan pilhan.

Denhardt dan Denhardt 2003 dalam Sabaruddin 2015: 17 menjelaskan pandangan *old public administration* yaitu:

- Titik perhatian pemerintah adalah pada jasa pelayanan yang diberikan langsung oleh instansi yang berwenang.
- *Public policy* dan administrasi berkaitan dengan merancang dan melaksanakan kebijakan untuk mencapai tujuan politik.
- Administrasi publik mempunyai peranan terbatas dalam pembuatan kebijakan dan lebih banyak dibebani dengan fungsi implementasi kebijakan publik.
- Pemberian pelayanan public harus dilaksanakan oleh administrator yang bertanggung jawab kepada pejabat atau birokrat politik.
- Administrasi negara bertanggung jawab secara demokratis kepada pejabat politik.
- Program publik dilaksanakan melalui organisasi hirarkis, dengan manajer menjalankan puncak organisasi.
- Peranan administrator publik dirumuskan sebagai fungsi planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting and budgeting.

Berdasarkan pandangan tersebut maka perspektif Administrasi publik klasik menempatkan organisasi tertutup sehingga keterlibatan masyarakat dan pemerintahan dinilai tidak penting.

2) Paradigma *New Public Management* (Manajemen Publik Baru) 1990-2000

Lahirnya konsep *new public management* (NPM) pada awal tahun 1990-an merupakan reaksi terhadap lemahnya birokrasi tradisional dalam paradigma administrasi publik klasik. Dernhardt dan Dernhardt 2013:13 dalam Sabaruddin 2015 menjelaskan perspektif *new public management* semua pimpinan/manajer didorong untuk menemukan cara baru dan inovatif untuk mencapai hasil maksimal atau melakukan privatisasi terhadap fungsi-fungsi pemerintahan.

NPM berkehendak meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas sehingga kurang memperhatikan keadilan social. Nilai-nilai ekonomis (bisnis) yang dianut NPM seringkali bertentangan dengan demokrasi dan kepentingan publik. Pengelolaan pelayanan publik yang diserahkan kepada sector swasta pada satu sisi meningkatkan kinerja pelayanan public, namun cenderung dinikmati orang-orang yang memiliki kekuasaan dan kekayaan.

3) Paradigma *New Public Service* (Pelayanan Publik baru)

Menurut Dernhardt dan Dernhardt 2003:170 (dalam Sabaruddin 2015:21) perspektif NPS mengawali pandangannya dari pengakuan atas warga negara dan posisinya sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang semata sebagai kepentingan pribadi namun juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain.

Dalam pendekatan NPS, administrasi public tidak bisa dijalankan seperti perusahaan swasta seperti dikehendaki NPM karena administrasi Negara harus mampu menciptakan suasana demokratis dalam keseluruhan proses kebijakan publik, yaitu dengan memperhatikan kepentingan dan nilai yang hidup dalam masyarakat. Pegawai pemerintah tidak melayani pelanggan tetapi memberikan pelayanan untuk kepentingan demokrasi (Dernhardt dan dernhardt dalam Syafri 2012:196).

Sementara itu istilah *collaborative governance* merupakan cara pengelolaan pemerintahan yang melibatkan secara langsung *stakeholder* diluar negara, berorientasi consensus, dan musyawarah dalam proses pengambilan keputusan kolektif, yang bertujuan membuat atau melaksanakan kebijakan publik serta program-program publik (Ansell dan Hash 2007 dalam Syafri 2012:198).

d) Pergeseran Paradigma Administrasi Publik

Pergeseran paradigma Administrasi Publik diungkapkan oleh Benington dan Hartley yang dikutip oleh Wilson (2002) dalam Meehan (2003), serta Denhardt dan Denhardt (2000 dan 2003) tentu saja akan membawa implikasi terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Indonesia. Administrasi Publik dikemukakan Benington dan Hartley, telah bergeser dari model Administrasi Publik Tradisional dan *New Public Management* menuju ke model *Citizen-Centered Governance* oleh Denhardt dan Denhardt (2000 dan 2003) disebut sebagai *the New Public*

Service. Pergeseran tersebut akan membawa Pemerintahan Daerah di Indonesia yang merupakan bagian dari Administrasi Publik untuk menyesuaikan dirinya dengan paradigma terkini dari Administrasi Publik tersebut.

Masyarakat dalam paradigma *Citizen-Centered Governance* ataupun *the New Public Service* akan lebih memperankan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Daerah tersebut. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Benington dan Hartley, *model CitizenCentered Governance* bahwa menempatkan masyarakat sipil sebagai penentu strategi dari kebijakan publik serta penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan dengan mengoptimalkan jejaring dan kemitraan. Selain itu, pemerintah juga mengoptimalkan pemerintahannya agar dalam mengayomi masyarakat dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang ditentukannya. Sejalan dengan itu, Denhardt dan Denhardt mengemukakan bahwa model *the New Public Service* mendasarkan kepada teori demokratis dimana kepentingan publik merupakan hasil dialog diantara para pemangku kepentingan pemerintahan yang melayani masyarakat serta pencapaian sasaran kebijakan melalui pembangunan yang bekerja sama dengan publik, non profit dan lembaga swasta (Kurniawan, Teguh 2007).

e) Pergeseran Administrasi Negara ke Publik

Perkembangan ilmu administrasi negara akhir ini telah mengalami pergeseran di titik tekan dari *Administration of Public* ke *Administration by Public* dimana dalam *Administration of Public* negara sebagai agen

pertama implementasi fungsi Negara atau pemerintahan. Konsep ini menekankan fungsi pemerintahan bertugas sebagai *public service (administration of public)*. Sementara *Administration by Public* berorientasi bahwa publik *deman are differetianted*, dalam arti fungsi pemerintah hanyalah sebagai pelatihan, perubahan yang bertitik tekan pada *putting the customers in the driver set*. Dimana determinasi pemerintah tidak lagi merupakan faktor atau aktor utama sebagai *driving forces*.

Dikalangan masyarakat istilah *Public Administration* yang selalu menimbulkan pertanyaan di kalangan akademisi seiring dengan perubahan masyarakat yang semakin dinamis. dengan kondisi faktual yang dilihat dari pengelolaan pemerintah dalam berorientasi pada kekuasaan yang ada. Orientasi kekuasaan yang dilakukan oleh pemerintahan inilah yang telah menimbulkan persepsi tentang pengertian *Public Administration* dengan Administrasi Negara. Namun dengan seiringnya perkembangan zaman, Istilah ini telah bergeser sesuai dengan pergeseran cara berpikir serta realita perubahan pengelolaan pemerintah itu sendiri. perubahan makna publik sebagai negara, menjadi publik sebagai masyarakat. Dalam arti bahwa administrasi negara bukan lagi terlalu berorientasi kepada aktivitas oleh Negara atau pemerintahan, tetapi juga menjadi perubahan dan pelatihan kepada masyarakat. Pendekatan administrasi negara tidak lagi kepada negara tetapi titik tekannya kepada masyarakat.

Utomo, (2008:8) mengatakan bahwa proses, sistem, prosedur, hierarchi atau lawfull state tidak lagi merupakan acuan yang utama meskipun tetap perlu diketahui dan merupakan skill. Tetapi results, teamwork fleksibilitas harulah lebih dikedepankan disebabkan oleh tekanan, pengaruh, adanya *differetianted public demand*. Sedangkan sebagai seorang administrator atau mereka yang mendalami administrasi publik dituntut untuk memiliki pengetahuan, skill, kemampuan, profesionalisme, kapabilitas untuk mengembangkan konsep organisasi serta mengorganisir dan aktivitas dalam melakukan perubahan dan pelatihan administrasi dengan infrastruktur dalam memahami tuntutan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari penjelasan diatas tidak berarti bahwa administrasi publik (negara) melepaskan atau terlepas sama sekali dari kehidupan atau permasalahan dalam pemerintahan yang telah melepaskannya. Meskipun administrasi negara (publik) tidak lagi berdasarkan pada paradigma I (Paradigma dikotomi politik dan administrasi).

f) Hubungan Administrasi dengan Kebijakan Publik, Organisasi dan Pelayanan

Administrasi adalah jenis pekerjaan yang memanfaatkan aktivitas manusia dalam pola kerjasama sebagai upaya mencapai tujuan dengan cara yang efektif dan efisien, menurut Rahmat dalam (Siswandi, 2017). Sedangkan kebijakan publik sebagai serangkaian kegiatan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang

atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan permasalahan atau sesuatu hal yang diperhatikan (Anderson dalam Agustino, 2017: 17). Kebijakan publik akan dilaksanakan oleh administrasi yang di jalankan oleh birokrasi pemerintah. Fokus utama dari kebijakan publik adalah pelayanan publik, yang merupakan segala sesuatu bisa dilakukan oleh pemerintah untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak. Yang menyeimbangkan peran pemerintah mempunyai kewajiban dan menyediakan pelayanan publik dengan hak untuk menarik segala kebutuhan masyarakat dan menyeimbangkan berbagai kelompok dalam masyarakat dengan berbagai kepentingan publik yang ada. Jadi, ada hubungannya kebijakan publik dengan administrasi karena segala aktivitas pemerintah yang mempengaruhi kehidupan masyarakat dalam keseharian, baik dalam lingkup nasional maupun daerah. Berbicara tentang administrasi pasti berkenaan dengan tindakan pemerintah dalam mengelola kegiatan yang ada atau implementasi kebijakan publik.

Berbicara tentang hubungan antara administrasi dengan organisasi, Administrasi yang selalu meninjau kegiatan atau aktivitas organisasi. Jadi kegiatan administrasi harus berlangsung secara efektif dan efisien dalam melakukan segala hal yang dibutuhkan oleh organisasi atau lembaga pemerintahan agar bisa tercapai secara maksimal. Organisasi atau lembaga pemerintah juga melibatkan seseorang untuk bekerjasama antara

pihak administrasi dengan organisasi agar bisa mencapai keinginan kedua belah pihak.

Sedangkan hubungan administrasi dengan pelayanan, Administrasi juga dapat diartikan sebagai keseluruhan proses Pelayanan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Sondang p.Siagian, 2001:4). Jadi pada dasarnya hubungan antara administrasi dengan pelayanan merupakan segala bentuk proses kerja sama dengan dua orang atau lebih agar mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Bila dikaitkan dengan Administrasi, pelayanan yang akan berperan aktif dalam melakukan segala kebutuhan masyarakat. Sebagai masyarakat juga penting untuk dilayani agar berjalan dengan optimal dan terciptanya kerja sama yang baik. Di katakan pelayanan yang setelah memenuhi kebutuhan masyarakat secara administrasi atau lainnya.

2. Organisasi

Pengertian organisasi menurut Hasibuan (2013:24) adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari kelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu. Sedangkan Menurut Waldo dalam bukunya Silalahi (2011:124), menyebutkan bahwa Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi. Menurut Robbins dalam Sembiring (2012:38) menyatakan bahwa organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah

batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Dari beberapa pengertian organisasi adalah sekelompok orang yang berwenang dalam melakukan suatu tujuan bersama.

a) Jenis - Jenis Organisasi

Jenis-jenis organisasi ini terbagi menjadi 2, yaitu :

1) Organisasi formal

Angelo J. Gonzalez (Mark Bevir, 2007:320-321) menuliskan bahwa organisasi formal adalah komponen struktur organisasi sosial yang dirancang untuk memandu dan membatasi perilaku anggota organisasi. Lebih lanjut, Angelo J. Gonzales (Mark Bevir, 2007:320-321) mengatakan bahwa organisasi formal, bisa dibilang konsep yang paling sering muncul ketika membayangkan suatu organisasi secara umum. Organisasi formal ialah suatu organisasi yang memiliki struktur yang jelas, pembagian tugas yang jelas, serta tujuan yang ditetapkan secara jelas. Contoh organisasi formal yaitu Pemerintahan Daerah (Pemda), Perusahaan besar (swasta, private company), Universitas, Koperasi, BUMN/BUMD, LSM dan lain sebagainya.

2) Organisasi informal

Organisasi Informal muncul dari interaksi sosial. Disimpulkan dari kajian yang dilakukan oleh The Hawthorne Study (The Hawthorne Study Report, 2017:57-65) bahwa organisasi informal merupakan bagian integral dari keseluruhan situasi kerja. Organisasi

informal kecil karena terkait erat dengan keterbatasan hubungan pribadi. Jadi, mereka begitu banyak organisasi informal dalam organisasi formal. Contoh organisasi informal adalah Klub motor, klub baca, klub skate board, Perkumpulan bridge, Persahabatan, brotherhood, dan lain lain.

b) Perilaku Organisasi

Pengertian perilaku organisasi menurut Larry L.Cummings yang di kutip oleh Thoha (2012:8) yaitu suatu cara berpikir ,suatu cara untuk memahami persoalan-persoalan dan menjelaskan secara nyata hasil-hasil penemuan berikut tindakan-tindakan pemecahan. Sedangkan Menurut Sentot Imam (2010:05), perilaku organisasi adalah bidang ilmu yang terus berkembang seiring dengan perkembangan masyarakat guna membantu manajer dan masyarakat pada umumnya untuk memahami manusia secara lebih baik sehingga dapat dicapai peningkatan produktivitas, kepuasan pelanggan, dan posisi kompetitif yang lebih melalui penerapan manajemen yang lebih baik.

Adapun pengertian lain dari perilaku organisasi menurut W.Jack Duncan yang di kutip oleh Thoha (2012:5), Perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu.

Dari beberapa pengertian diatas, perilaku organisasi adalah tindakan atau pelaksanaan untuk melakukan aktivitas kegiatan yang bertujuan untuk mencapai suatu organisasi.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan, Hardiyasyah (2018). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan dalam memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan (Arianto, 2018:83).

Dari pengertian bisa disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan adalah penilaian pelayanan yang dapat dinilai oleh masyarakat/pelanggan yang dilakukan oleh instansi pelayanan.

a) Indikator - Indikator kualitas pelayanan

Menurut Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

- 1) Untuk dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - 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
- 2) Untuk dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

- Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) Untuk dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri dari indikator:
- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - Petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan dengan cepat
 - Petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan dengan tepat
 - Petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan dengan cermat
 - Petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- 4) Untuk 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 jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - Petugas melayani dengan sikap ramah

- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)

b) Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD, yaitu sebagai berikut:

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi,

jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulungan bencana, pelayanan sosial.

c) Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan pemohonannya, Hardiansyah (2018). Oleh karena itu pelayanan publik juga butuh dengan adanya standar pelayanan yang harus digunakan dalam menjalani layanan agar mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ada.

Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, dalam (Hardiansyah, 2018) sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu pelaksanaan
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pelayanan

d) Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2018:80) diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayan publik, antara lain:

- 1) Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayan publik
- 2) Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
- 3) Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan
- 4) Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil
- 5) Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
- 6) Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
- 7) Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan sipil
- 8) Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
- 9) Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai
- 10) Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik
- 11) Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan pengharapan, intensif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik

- 12) Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan
- 13) Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan
- 14) Tanggungjawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan
- 15) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan
- 16) Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi factor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik
- 17) Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik dan pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat
- 18) Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan
- 19) Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
- 20) Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan

- 21) Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan
- 22) Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.

4. Kinerja Pegawai

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika, Menurut Afandi (2018:83). Menurut Sinambela (2019:480), “Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melaksanakan sesuatu keahlian tertentu”.

Jadi, kinerja pegawai merupakan keahlian dalam melakukan kerjanya yang sesuai dengan tugas-tugas dan rasa tanggung jawabnya terhadap kerjanya.

a) Indikator-Indikator Kinerja

Menurut Afandi (2018:89) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

- 1) Kuantitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

2) Kualitas hasil kerja

Segala bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

3) Efisiensi dalam melaksanakan tugas

Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.

4) Disiplin kerja

Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.

5) Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

6) Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.

7) Kepemimpinan

Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

8) Kejujuran

Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.

9) Kreativitas

Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

b) Tujuan dan Sasaran Kinerja

Tujuan kinerja menurut Wibowo (2011:48) adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik.

5. Kepuasan masyarakat

Menurut Wilkie dalam Tjiptono (2014: 354) mendefinisikan “Kepuasan masyarakat sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Tanggapan emosional bisa berupa perasaan lebih yang dirasakan ketika sesuatu keinginan yang diharapkan tercapai. Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sangat penting karena adanya hubungan antara kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2010: 221), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”.

Kepuasan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.

Dari pengertian diatas disimpulkan bahwa Kepuasan masyarakat adalah hasil dari penilaian yang diberikan oleh instansi dalam melakukan kualitas pelayanan yang baik secara puas maupun tidak puas.

Survei kepuasan masyarakat pada unsur/indikator yang ada dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik yang terdiri dari 9 unsur/indikator pelayanan. Dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif *)

Biaya/Tarif adalah 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

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana **)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan prasarana

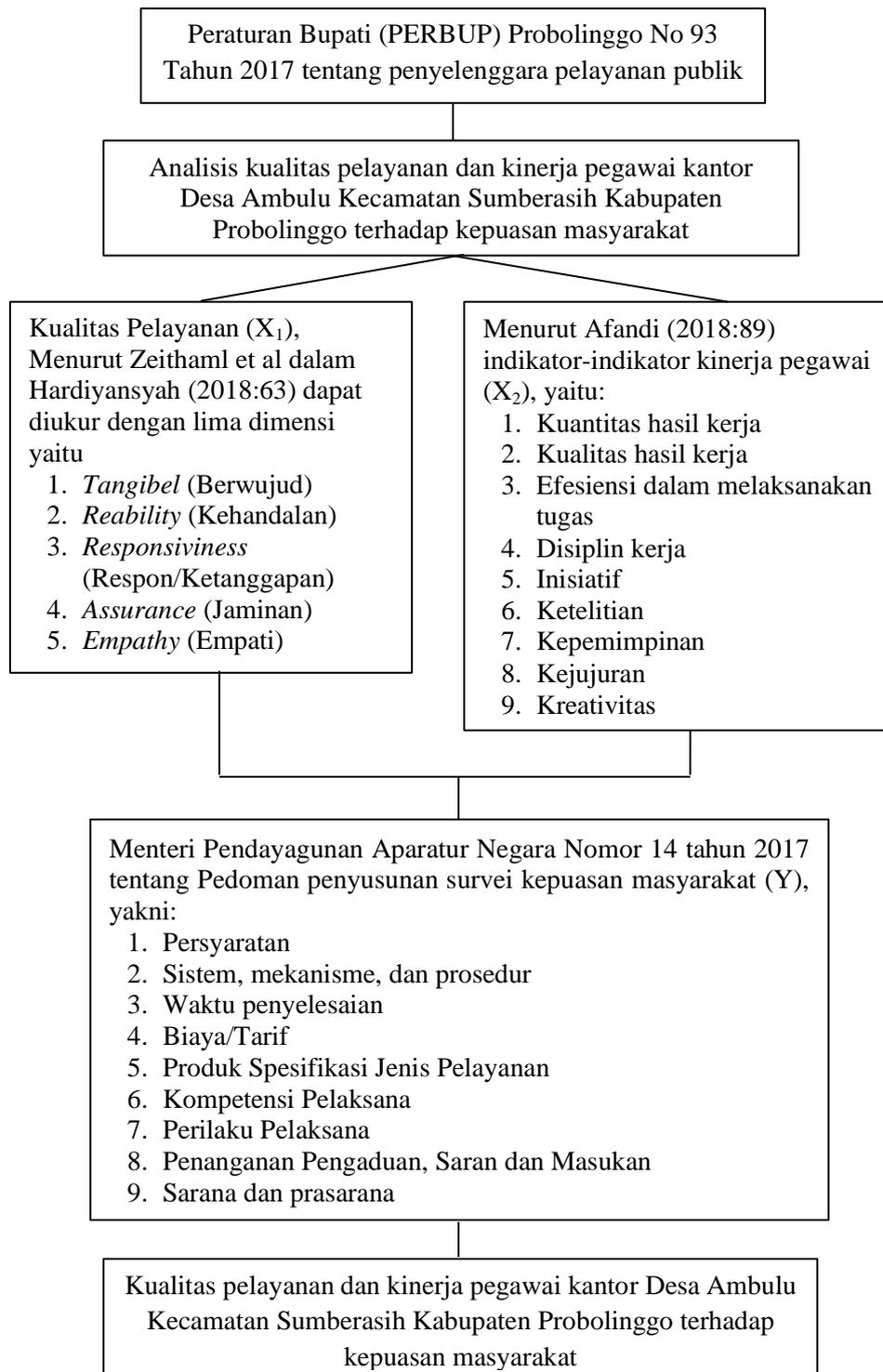
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda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

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

***) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

C. Kerangka Pemikiran



Sumber: Penulis, 2022

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:73) “Hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian”. Atas dasar masalah dan tujuan pembahasan dalam skripsi ini, maka hipotesis yang dikemukakan adalah:

1. Kualitas Pelayanan (X_1)

H_0X_1 = Tidak ada pengaruh Kualitas pelayanan kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo terhadap Kepuasan Masyarakat

H_aX_1 = Ada pengaruh Kualitas Pelayanan kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo terhadap Kepuasan Masyarakat

2. Kinerja Pegawai (X_2)

H_0X_2 = Tidak ada pengaruh Kinerja Pegawai kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo terhadap Kepuasan Masyarakat

H_aX_2 = Ada pengaruh Kinerja Pegawai kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo terhadap Kepuasan Masyarakat