BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Pada bab ini penulis akan memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Berikut dibawah ini penelitian terdahulu yang relevan :

Tabel 1
Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metodologi Peneliian	Hasil/Perbedaan
1	Hariani (2020)	Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Pengenal (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone	Kuantitatif	Dapat disimpulkan Pelayanan Publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang melakukan pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Hal ini terlihat dengan besarnya nilai sig 0,00 < 0,05. Besarnya berpengaruh terlihat dengan besarnya nilai koefisie determinasi (R

				square) adalah 0,558 yang mengandung pengertian bahwa pelayanan public berpengaruh sebesar 55,8% terhadap kepuasan masyarakat yang melakukan pengurusan KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Sisanya sebesar 44,2% dipengaruhi oleh fakor lain yang tidak menjadi fokus dalam penelitian ini. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini diterima
2	Ade Ayu Damayanti Astuti Wijaya (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembuatan "Akta Cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta".	Kuantitatif	Hasil dari peneliian ini mengindikasikan Ho ditolak dan H1 diterima yang dapat diartikan terdapat pengaruh secara nyata antara kualias pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan masyaraka pada pelayanan dokumen administrasi

				kependudukan dan pencatatan sipil kota Blitar. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada teknik pengambilan sampel, tempat penelitianm teknik analisa data
3	Poltak Pardamean Sinarmata,dkk (2020)	Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat, Masyarakat Dolok Batu Nangar di Kabupaen Simalungun	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini mengindikasikan H0 ditolak dan Ha diterima yang dapat diartikan bahwa layanan kecamatan terhadap kepuasan masyarakat Dolok Batu Nanggar di Kabupaten Simalungun yang dapat terlihat dari jumlah Nilai Rsquare yang dimiliki oleh penelitian ini sebesar 53,8%. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada jenis penelitian, tempat penelitian.

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

2.2 Kerangka Konsep

2.2.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2018:143) "Kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan".[2]

Menurut Arianto (2018:83) "Kualitas pelayanan bisa dimaksudkan sebagai sesuatu yang berfokus pada pemenuhan keinginan serta persyaratan, dan pada kecamatan waktu guna memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan sah untuk seluruh jenis layanan yang disajikan oleh industry dikala konsumen sedang di perusahaan".[3]

Menurut Tjiptono (2019:61) "kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan"[4]

Dari uraian diatas dapat disimpulkan Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang diambil oleh suatu perusahaan dalam bentuk tidak berwujud tetapi dapat dilihat oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat

---

[2] Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). Principles of Marketing (Vol. 15 Global Edition). Pearson.
[3] Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam mengunkan jasa hotel rizen kedaton bogor. 3(2), 83-101.
[4] Tjiptono. (2019). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian) (Vol. 1). Yogyakarta: Andi.

dilihat dari segi pelayanan yang diterima dari konsumen yang memenuhi kebutuhan dan harapannya

2.2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi yang dikenal dengan nama TERRA yaitu Tjiptono (2018:79) :[5]

1. Keandalan *(Reliability)* yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera
2. Daya tanggap *(Responsiveness)* yaitu keinginan para staf untuk memberikan pelayanan dengan tanggap dan membantu konsumen untuk memecahkan masalah
3. Jaminan *(Assurance)* adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya dari karyawan
4. Perhatian *(Empathy)* yaitu sikap karyawan yang memberikan perhatian yang tulus kepada konsumennya
5. Bukti fisik (Tangibles) adalah penampilan dari sarana prasarana, karyawan dan fasilitas fisik lainnya

[5] Tjiptono, F. (2018). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Vol. 3).

2.2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2018:79) ada beberapa indikator kualitas pelayanan yakni :

1. Keandalan (reliability) Dirasakan pelanggan dari kemampuan dan kecermatan ketika memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan akurat hingga berdampak pada kepuasan pelanggan.
2. Daya tanggap (responsiveness) Kualitas pelayanan yang diberikan dalam hal kesadaran yang datang dari dalam diri staf atau pegawai dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara bersungguh-sungguh.
3. Jaminan (assurance) Kualitas pelayanan yang dilakukan dengan kemampuan atau pengetahuan, kesopanan dan kemampuan dalam menimbulkan keyakinan atau kepercayaan pelanggan.
4. Empati (empathy) Kualitas pelayanan yang tercermin dari sikap yang tegas namun peduli dengan yang dibutuhkan oleh pelanggan, dengan memberikan kemudahan pada saat berkomunikasi, sikap perhatian dan mengetahui kebutuhan setiap pasien.
5. Bukti langsung (tangibles) Kualitas pelayanan yang dapat dilihat secara langsung, seperti gedung yang nyaman, kerapian para petugas, disiplin petugas dll

2.2.1.3 Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2018:102) kualitas pelayanan dipengaruhi beberapa faktor, ada pun faktor tersebut yakni :[6]

1. Motivasi kerja petugas, berhubungan dengan semangat kerja yang tinggi dan melakukan pekerjaan secara optimal, bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kemampuan petugas, berhubungan dengan kecakaan petugas dalam melakukan tanggung jawab dipekerjaan
2. Pengawasan/control sosial, berhubungan dengan upaya mencegah terjadinya perilaku yang menyimpang terhadap masyarakat
3. Perilaku petugas, segala gerak-gerik petugas selalu menjadi perhatian, sehingga petugas dituntut berperilaku baik, sopan dan ramah
4. Komunikasi, disposisi dan struktur organisasi, menciptakan komunikasi yang baik antara pasien dan mempermudah urusan pasien
5. Kinerja petugas, hasil dari kerja petugas sesuai dengan harapan pasien

2.2.2 Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler da Keller (2018:124), "kepuasan merupakan evaluasi konsumen yang membandingkan harapan pra pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian".[7]

---

[6] Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Vol. Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
[7] Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran). (Firmansyah, Ed.) Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.

Dalam suatu instansi pemerintahan kepuasan masyarakat merupakan hal yang terpenting karena menyangkut terpenuhi atau tidaknya harapan atau keinginan mereka terhadap pelayanan yang diberikan dalam proses pembuatan KTP-el. Adanya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur oleh instansi pemerintahan sebagai penyedia layanan publik untuk menilai keberhasilan dari suatu pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah DKI Jakarta yang tujuannya untuk memudahkan masyarakat DKI Jakarta dalam mengajukan pelayanan administrasi kependudukan.

2.2.2.1 Dimensi kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler & Keller (2018: 140) atribut pementukan kepuasan pelanggan terdiri dari :[8]

1. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan
2. Minat berkunjung. kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian uang terhadap produk terkait

[8] Kotler, P., & Keller., K. L. (2018). Marketing Management (Vol. 15). Global Edition Pearson Education Inc.

3. Kesediaan merekomendsikan. Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada teman dan keluarga

2.2.2.2 Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler & Keller (2018:140) atribut pembentukan kepuasan pelanggan terdiri dari :

1. Kesesuaian Harapan
   a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
   b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi yang diharapkan
   c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan
2. Minat berkunjung
   a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan
   b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk
   c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang di sediakan memadai
3. Kesediaan merekomendasikan
   a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan/ kualitas produk yang memuaskan

b) Menyarakan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai

c) Menyarankan teman atau kerabat untuk melebihi produk yang ditawarkan karena nilai dan manfaat yang didapat setelah menggunakan sebuah produk / jasa

2.2.2.3 Faktor-Faktor Kepuasan Masyarakat

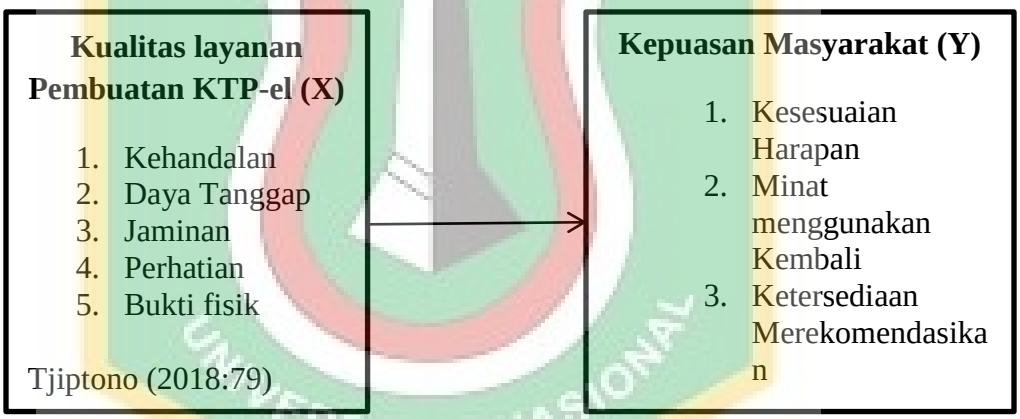
Menurut Budiastuti (2018:1626) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan Masyarakat, yakni :

1. Kualitas produk ataupun jasa, hasil penilaian mereka menunjukan jasa yang mereka pergunakan berkualitas
2. Kualitas pelayanan, masyarakat merasa puas jikalau pelayanan yang diterima sesuai dengan kepuasan pada umumnya.
3. Faktor emosional, masyarakat merasa puas serta takjub terhadap pelayanan jasa administrasi yang dipandang saat melayani masyarakat penuh dengan kelembutan
4. Harga, semakin mahal pelayanan yang mereka pergunakan, maka besar harapan mereka bahwa pelayanan yang mereka peroleh memuaskan
5. Biaya, masyarakat tidak mengeluarkan biaya tambahan atas jasa yang digunakan, hal tersebut merupakan harapan masyarakat

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir dapat diartikan sebagai suatu sintesa yang menguraikan keikutsertaan berbagai variabel yang diteliti guna dapat menyelesaikan suatu masalah dalam penelitian disertai dengan menetapkan dugaan sementara dengan penjelasan kualitatif berbentuk bagan secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam skema berikut :

Tabel 2
Kerangka Pemikiran



Hipotesis merupakan dugaan sementara dari rumusan masalah penelitian belum didsarkan atas fakta-fakta empiris yang diperoleh dalam pengumpulan data tetapi baru didasarkan dri teori yang cocok pada penelitian. Berdasarkan kerangka berpikir diatas dan dari judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Jagakarsa (Studi Kasus Pembuatan KTP-el), sehingga dapat ditarik rumusan hipotesis atau dugaan sementara dari peneliian ini adalah sebagai berikut :

Ho : Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Jagakarta (Studi Kasus Pembuatan KTP-el) tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Jagakarsa

Ha : Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Jagakarsa (Studi Kasus Pembuatan KTP-el) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyaraka di Kantor Kelurahan Jagakarsa