

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam sub bab ini peneliti akan memaparkan tinjauan peneliti atas beberapa penelitian dan kajian ilmiah terdahulu serta beberapa konsep yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Perlu dijelaskan bahwa hasil penelitian terdahulu digunakan untuk dikaji dan ditelaah secara seksama. Penelitian tersebut antara lain :

**Tabel 2.1**

**Perbandingan Peneliti Terdahulu**

No	Nama Peneliti/Tahun Penelitian	Judul	Metodologi Penelitian	Hasil / Perbedaan
1.	Puji Astutik / 2020	Pengaruh Inovasi Pelayanan Kesehatan “Home Care” Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kota Kabupaten Bantaeng	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini adalah Ha diterima dan Ho ditolak yang dapat diartikan bahwa inovasi pelayanan Home Care memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Kabupaten Bantaeng. Hal ini merujuk pada output coefficient yang

				diketahui nilai signifikan (sig) 0,000 lebih kecil dari <0,05.
2.	Halim Agung / 2021	Dampak Strategi Pemasaran Digital Shopee Terhadap Pembelian Impulsif Produk Kesehatan Selama Pandemi Di Indonesia	Kuantitatif	Penelitian ini berhasil mengidentifikasi dampak penggunaan digital marketing Shopee yang dalam hal ini direpresentasikan dalam Digital Marketing (DM). Pada gilirannya, hipotesis penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Impulsive Buying (IB) berbagai produk kesehatan.
3.	Desy Ramadhani	Presepsi Masyarakat	Kuantitatif	Hasil uji statistik menunjukkan ada

	Harahap / 2021	Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai	hubungan antara umur dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Kota Binjai masa pandemi COVID-19 (p-value = 0,048); tidak ada hubungan antara antara tingkat pendidikan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Kota Binjai masa pandemi COVID-19 (p-value = 0,714), dan tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Kota
--	----------------	---	---



				Binjai masa pandemi COVID-19 (p-value = 0,085).
--	--	--	--	---

## 2.2 Kerangka Teori

### 2.2.1 Strategi

kata strategi dari berasal dari kata Strategos pada bahasa Yunani artinya satuan dari Stratos atau tentara serta ego atau pemimpin. Suatu strategi memiliki dasar atau skema untuk mencapai target yang dituju. Jadi pada intinya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. strategi ialah suatu seni yang memakai kecakapan serta sumber daya suatu organisasi untuk mencapai suatu sasarannya melalui hubungannya yang efektif dengan lingkungan pada kondisi yang paling menguntungkan.<sup>7</sup>

Menurut Pearce dan Robinson (2007) menjelaskan strategi merupakan sebuah rencana berskala besar, dapat membantu menyediakan arah jangka panjang untuk organisasi, membantu perusahaan berhadapan dengan perubahan. Sedangkan menurut Chandler (1962) mendefinisikan strategi menjadi penentuan tujuan serta sasaran jangka panjang suatu perusahaan dan penerapan program aksi serta alokasi sumber daya yang dibutuhkan untuk melaksanakan tujuan tersebut.<sup>8</sup>

Kemudian Jauch dan Glueck (1988) menyatakan bahwa strategi ialah rencana

<sup>7</sup> Budio, S. B. S. (2019). Strategi Manajemen Sekolah. *Jurnal Menata: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 56-72.

<sup>8</sup> Suyono Saputra. 2021. *formulasi perencanaan strategis pada organisasi publik*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama) Hlm.13-14

terpadu, menyeluruh, dan terpadu yang menghubungkan petualangan strategis perusahaan menggunakan tantangan berasal lingkungan. Ini dibuat untuk memastikan bahwa dasar tujuan dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi.<sup>9</sup>

Untuk menjamin agar supaya strategi dapat berhasil baik dengan meyakinkan bukan saja dipercaya oleh orang lain, namun memang dapat dilaksanakan, Hatten dan hatten menyampaikan beberapa petunjuknya sebagai berikut :

- a. strategi harus konsiten dengan lingkungan, strategi dirancang mengikuti arus perkembangan masyarakat, dalam lingkungan yang memberi peluang untuk bergerak maju.
- b. Setiap organisasi tidak hanya membuat satu strategi, tergantung pada ruang lingkup kegiatannya. apabila terdapat banyak strategi yang dibuat maka strategi yang satu haruslah konsisten dengan strategi yang lain. Jangan bertentangan atau bertolak belakan, semua strategi senantiasa diserasikan satu dengan yang lain.
- c. strategi yang efektif hendaknya memfokuskan dan menyatukan seluruh sumberdaya dan tidak menceraiberaikan satu dengan yang lain. Persaingan tidak sehat antara berbagai unit kerja dalam suatu organisasi seringkali mengklaim sumberdayanya, membiarkannya terpisah asal unit

---

<sup>9</sup> Rahayu Puji Suci. 2015. *Esensi Manajemen Strategi*, (Sidoarjo: Zifatama) Hlm.1

kerja lainnya sehingga kekuatan- kekuatan yang tidak menyatu itu justru merugikan posisi organisasi.

- d. strategi hendaknya memusatkan perhatian pada apa yang merupakan kekuatannya dan tidak pada titik-titik yang justru adalah kelemahannya. Selain itu hendaknya juga memanfaatkan kelemahan pesaing serta membentuk langkah-langkah yang tepat buat menempati posisi kompetitif yang lebih kuat.
- e. sumber daya merupakan sesuatu yang kritis. Mengingat strategi artinya sesuatu yang mungkin, hendaknya dirancang sesuatu yang memang layak dapat dilaksanakan.
- f. strategi hendaknya memperhitungkan resiko yang tidak terlalu berhati-hati, sehingga tidak menjerumuskan organisasike lubang yang lebih besar . oleh sebab itu strategi hendaknya selalu dapat dikontrol.
- g. strategi hendaknya disusn diatas landasan keberhasilan yang sudah dicapai.
- h. Tanda-tanda suksesnya dari suksesnya strategi ditampakkan dengan adanya dukungan dari pihak-pihak yang terkait dari para eksekutif, dari semua pimpinan unit dalam organisasi.<sup>10</sup>

Lain halnya dengan Rachmat (2018) mengemukakan bahwa strategi suatu tindakan kerjasama organisasi guna mencapai tujuan, yang memiliki tiga tahapan:<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Juliansyah, E. (2017). Strategi Pengembangan Sumber Daya perusahaan dalam Meningkatkan kinerja PDAM Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, 3(2), 19-37.

1. Perumusan strategi, ialah proses pemilihan tindakan utama (strategi) untuk mewujudkan misionari organisasi. Proses mengambil keputusan untuk menetapkan strategi seolah-olah merupakan konsekuensi mulai dari penetapan visi-misi, sampai terealisasinya program.
2. Perencanaan strategi, ialah cara membuat rencana pencapaian (sasaran) dan rencana kegiatan yang sesuai dengan arahan (visi, misi, tujuan) dan strategi yang telah ditetapkan organisasi.
3. Implementasi strategi, Mengubah suatu strategi menjadi sebuah tindakan yang dapat dievaluasi untuk mengetahui bahwa strategi tersebut tidak berfungsi dengan baik.

#### **a) Manajemen Strategis**

Meskipun demikian dalam manajemen strategis, diperlukan untuk menentukan rangkaian kebijaksanaan dan tindakan dalam suatu organisasi yang bersifat mendasar dan menyeluruh untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal. Dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa manajemen strategis merupakan perubahan yang harus berkesinambungan dan penggabungan fungsi-fungsi dalam rangka membuat keputusan organisasi secara strategis, organisasi menciptakan strategi untuk menentukan arah dalam merancang serangkaian tindakan untuk membuat kerjasama anggota organisasi berguna untuk mencapai tujuan suatu organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut (Hunger & Whelen, 2003) mengartikan bahwa manajemen strategis sebagai keputusan-keputusan dan tindakan-tindakan manajerial yang ditunjukkan

---

<sup>11</sup> Rachmat.2018 . *Manajemen Strategi* (Bandung; CV. PUSTAKA SETIA)

untuk kinerja organisasi dalam jangka panjang. Dalam manajemen strategis keputusan yang dilakukan berarti tidak tunggal melainkan terdiri dari banyak keputusan. Bagi (Siagian, 2016) tidak jauh berbeda mendefinisikan bahwa manajemen strategis sebagai suatu rangkaian keputusan dan tindakan yang dibuat oleh pimpinan organisasi tertinggi untuk diterapkan oleh seluruh organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>12</sup>

Dalam manajemen strategi terdapat beberapa proses dalam mencapai suatu tujuan dalam organisasi, yaitu antara lain:

#### 1. Menetapkan Arah dan Misi Organisasi

Hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi ialah visi dan misi. Visi dan misi merupakan tujuan dari organisasi, dan tujuan inilah yang akan menentukan kemana arah yang akan dituju oleh organisasi. Visi, misi dan tujuan sangat penting dimiliki oleh sebuah organisasi, apabila organisasi tidak memiliki visi, misi dan tujuan yang jelas maka tujuan organisasi di bentuk tidak dapat tercapai dan sering bertindak spontan dalam mengambil keputusan sehingga organisasi tersebut tidak sistematis sebagai mana semestinya berjalan.

#### 2. Memahami Lingkungan Internal dan Eksternal

Dalam memahami suatu lingkungan organisasi dibutuhkannya analisis lingkungan yang tepat sehingga manajemen akan mudah dalam melakukan reaksi secara tepat dalam setiap perubahan. Selain itu, tujuan analisis lingkungan berguna bagi manajemen agar dapat merespon berbagai isu kritis mengenai suatu lingkungan

---

<sup>12</sup> Efri Novianto. 2019. *Manajemen Strategi*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama) Hlm.12-13



yang memiliki pengaruh kuat pada perusahaan. Lingkungan dalam organisasi terbagi menjadi dua, yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal berada di dalam organisasi atau perusahaan, sedangkan lingkungan eksternal berada di luar organisasi ataupun perusahaan.

### 3. Memformulasikan Strategi

Dalam memformulasikan strategi melibatkan beberapa penetapan tindakan yang tepat untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Formulasi strategi dapat meliputi pengembangan dan misi bisnis.

### 4. Mengimplementasikan Strategi

Dalam mengimplementasikan strategi, suatu organisasi diharapkan mampu menetapkan suatu tujuan organisasi tahunan, mampu memikirkan dan merumuskan kebijakan, serta mampu memotivasi anggota organisasi yang terlibat dan mampu mengalokasikan sumber daya dengan baik sehingga strategi yang telah diformulasikan dapat dilaksanakan dengan baik.

### 5. Mengevaluasi dan Mengawasi Strategi

Tahap ini merupakan tahapan terakhir dalam berbagai proses manajemen strategi. Evaluasi strategi mencakup 3 hal, pertama, mereview faktor internal dan eksternal yang akan menjadi dasar bagi strategi yang sedang berlangsung. Kedua,

mengukur kinerja yang telah dilakukan. Ketiga, mengambil berbagai tindakan perbaikan. Kegiatan evaluasi sangatlah dibutuhkan dalam organisasi.<sup>13</sup>

### **2.2.2 Kualitas Layanan**

Pemerintah memiliki fungsi yang tidak terbatas dalam memberikan suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Komponen penting yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan memiliki pengaruh besar untuk bertahan di persaingan yang semakin kompetitif di dunia jasa layanan yaitu kualitas. Di mana adanya kualitas dapat membangun hubungan yang harmonis antara masyarakat

dengan instansi yang tentunya hubungan yang terjadi ini bersifat saling menguntungkan. Dalam arti, sebelum masyarakat menggunakan sebuah produk/aplikasi dari penyedia layanan maka terdapat pertimbangan tersendiri dengan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan menurut Sampara dalam (Hardiyansyah, 2018 hlm 49) “Jasa yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dasar yang ditetapkan sebagai arahan layanan”. Berbeda halnya dengan pendapat DeLone & McLean dalam (Shahnaz Amarin, Tri Indra, 2021) mengenai kualitas layanan merupakan “layanan yang disediakan oleh pemberi layanan untuk pengguna, pelayanan yang didapat berupa pembaharuan aplikasi, dan ulasan dari pemberi layanan terkait jika ada masalah di dalam aplikasi tersebut”. Menurut Kotler dan Amstrong dalam (Meithiana, 2019 hlm 61) kualitas pelayanan dapat diartikan “Ciri khas dari keseluruhan produk barang maupun jasa publik yang dapat menjadi suatu keunggulan guna menunjang

---

<sup>13</sup> Retina Sri Sedjati. 2019. *Manajemen Strategi*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama) Hlm.27-29

keahliannya dalam memenuhi kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung”. Dalam mengukur mutu dari suatu layanan yang telah diberikan para aparatur penyedia layanan kepada pengguna layanan perlu memperhatikan tolak ukur yang akan menjadi sebuah penilaian baik atau buruknya kualitas layanan yang diberikan terdiri dari lima dimensi diantaranya :

1. Keandalan, berhubungan dengan probabilitas suatu komponen atau sistem guna melakukan fungsi telah ditentukan dalam kurun waktu tertentu di bawah kondisi rancang.
2. Cepat Tanggap, berkaitan dengan keahlian dari para pemberi layanan memberikan suatu layanan cepat merespon dengan cara melakukan penindakan atas keluhan yang dirasakan masyarakat.
3. Jaminan, berkaitan dengan keahlian dari para pemberi layanan dalam hal memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat terhadap suatu produk yang dihasilkan guna dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati, berkaitan dengan kemampuan para penyedia layanan dengan cara memahami apa yang dirasakan oleh orang lain melihat dari sudut pandang orang tersebut, dan juga membayangkan diri sendiri berada pada posisi orang tersebut.
5. Bukti Fisik, berkaitan dengan hal nyata yang menjadi ketertarikan guna untuk mengambil suatu keputusan terhadap penggunaan suatu produk atau jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan dari teori-teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan sebagai variabel *y* dalam penelitian ini merupakan keistimewaan dari suatu produk barang dan jasa (pelayanan) yang diberikan para penyedia layanan baik itu secara langsung maupun melalui situs guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, dari berbagai dimensi kualitas pelayanan publik penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan menurut Kotler dan Amstrong dalam (Meithiana, 2019 hlm 61)) yang terdiri dari beberapa indikator diantaranya keandalan, cepat tanggap, jaminan, empati, bukti fisik untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda.

### **2.2.3 Electronic Governance (E-Gov)**

Dalam hal ini, *E-Governance* dapat dikatakan berhasil jika mampu menghasilkan value pada masyarakatnya. Dengan kata lain adanya hubungan antara nilai tersebut dengan *Governance*. Birokrasi pemerintah saat ini lebih banyak memfasilitasi warga dalam proses pergantian lewat pemberdayaan kepada publik untuk lebih banyak melaksanakan kontrol serta ikut membongkar masalah-masalah pelayanan public. Untuk itu dibutuhkan iktikad atau kemauan baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah untuk mengaplikasikan sistem pemerintahan yang berbasis digital teknologi atau yang selalu dikatakan sebagai *E-Governance* bagaikan salah satu solusinya.

Menurut Budhiraja (2002) menjelaskan secara sederhana *e-governance* ialah sebagai suatu pemberian kepada masyarakat negara pilihan terhadap kapan

serta di mana mereka mengakses informasi dan pelayanan pemerintah.<sup>14</sup> Kemudian dalam pemaknaannya kata *electronic governance* terdapat 2 hal penting diantaranya, *pertama*, yakni sebuah pemanfaatan teknologi informasi yang dalam hal ini ialah berupa internet. Adapun internet ini adalah sebuah alat bantu birokrasi. *kedua*, adapun beberapa tujuan dari pemanfaatan internet pada lingkup birokrasi guna menghasilkan sistem kerja pemerintah yang sehingga terselenggara menggunakan optimal guna mencapai tingkat produktivitas, efektifitas maupun efisiensi pelayanan.<sup>15</sup>

Ada pula penafsiran lain dari *e-governance* merupakan sesuatu system manajemen data serta layanan warga berbasis internet buat merekam serta melacak data publik, serta berikan akses layanan publik oleh lembaga pemerintah (Abidin, Zaenal, 2001 dalam Azari, Idham, 2002). Penjelasan-penjelasan tentang e-Govt tersebut mengacu pada ciri *good governance* yang mensyaratkan terdapatnya transparansi serta efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan. *Good governance* yang diterjemahkan bagaikan tata pemerintahan yang baik ataupun pemerintahan yang amanah, ialah sesuatu konsep yang lahir sejalan dengan konsep-konsep demokrasi, warga sipil, partisipasi rakyat, hak asasi manusia, serta pembangunan secara berkepanjangan. Dengan demikian *good governance* menjamin terdapatnya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi serta penyeimbang kedudukan, dan terdapatnya bersama mengendalikan yang dilakukan oleh 3 komponen yaitu pemerintah, warga serta usahawan.

---

<sup>14</sup> Zuriyani Ritonga. 2020. *Buku Ajar Manajemen Strategi*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama) Hlm.9

<sup>15</sup> Ambar Teguh Sulistiyani, Hadriyanus Suharyanto. 2019. *Pelayanan Kependudukan Berbasis e-government*, (Yogyakarta: BALIATFO) Hlm.3

### 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 berikut :



### 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara dari rumusan masalah penelitian belum didasarkan atas fakta-fakta empiris yang diperoleh dalam pengumpulan data tetapi baru didasarkan dari teori yang cocok pada penelitian. Berdasarkan kerangka berpikir diatas dan dari judul penelitian “Dampak Strategi Aplikasi Laksa Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Tangerang”, sehingga dapat ditarik rumusan hipotesis atau dugaan sementara dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

H0 : Strategi Aplikasi Laksas Tidak Memberikan Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Tangerang.

Ha : Strategi Aplikasi Laksas Memberikan Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Tangerang.

