

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Administrasi Negara pada Hakikatnya merupakan proses penyelenggaraan kebijaksanaan negara/pemerintahan dalam rangka mencapai tujuan negara yang dalam abad modern ini adalah kesejahteraan masyarakat.

Setiap organisasi tentunya tidak akan terlepas dari peran administrasi dan manajemen karena administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya sedangkan fungsi utama dari manajemen yaitu mengatur dan mengolah segenap sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi, pada hakikatnya manajemen berfungsi untuk melakukan semua kegiatan-kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas-batas kebijaksanaan umum yang telah ditentukan pada tingkat administrasi.

Terdapat kecenderungan dalam masyarakat luas yang hanya mengartikan administrasi dalam arti sempit saja, administrasi secara sempit didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data serta informasi secara sistematis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali baik sebagian maupun menyeluruh. Pengertian administrasi secara sempit ini lebih dikenal dengan istilah Tata Usaha. Administrasi tidak saja bersifat sempit, tapi mencakup berbagai aspek yang luas,

Administrasi adalah rangkaian kegiatan atau proses yang dilakukan oleh sekelompok orang (dua orang atau lebih), berlangsung dalam suatu bentuk kerjasama serta dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Ketiga faktor tersebutlah yang dikenal sebagai unsur mutlak dalam administrasi. Administrasi merupakan rangkaian kegiatan (proses) yang wujudnya: merencanakan, menyusun, mengatur, memimpin, mengurus, mengarahkan, membimbing, menselaraskan, mengendalikan, mengawasi, menyempurnakan kegiatan-kegiatan semacam itu mencakup dalam suatu istilah menata atau penataan oleh karena itu kegiatan-kegiatan yang termasuk dalam pengertian administrasi adalah rangkaian kegiatan penataan.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan tata usaha kerjasama manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Sebagaimana diketahui bahwa tujuan yang hendak dicapai dan sifat suatu kerjasama dapat bermacam-macam, demikian juga jumlah dan susunan orang-orang yang bekerjasama dapat berbeda-beda juga. Usaha itu dapat berlangsung pada waktu dan tempat yang berlain-lainan. Tetapi pada setiap kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang pasti terdapat rangkaian penataan kegiatan yang mengarahkan kepada pencapaian tujuan.

Administrasi sebagai fungsi dijalankan oleh setiap orang yang berkedudukan sebagai pimpinan suatu usaha kerjasama manusia atau ketua organisasi. Sondang P. Siagian mendefinisikan organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam persekutuan mana selalu terdapat hubungan serta

ikatan formal antara pimpinan dan bawahan. (P.Siagian,2003:66) yang dinamakan administrator merupakan kepala tertinggi di dalam organisasi, akan tetapi tidak berarti administrator yang satu-satunya berperan sebagai pelaksana fungsi administrasi melainkan dilaksanakan juga oleh pejabat-pejabat yang berada dibawahnya.

Manusia memegang peranan penting dalam mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan, oleh sebab itu agar para pegawai didalam pelaksanaan pekerjaannya dapat dilakukan secara bersungguh-sungguh maka para pegawai tersebut harus memiliki kinerja yang baik sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Perbaikan kinerja dalam suatu birokrasi pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki dan meningkatkan citra pemerintah dalam pandangan masyarakat karena dengan kualitas pelayanan semakin baik dan kepercayaan masyarakat bisa dibangun sehingga pemerintah akan memperoleh legitimasi didalam pandangan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan.

Di dalam kehidupan masyarakat suatu Negara, pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakan segala aktivitas yang mendukung bagi terpenuhinya kebutuhan masyarakat di setiap daerah. Sebagai akibat dari perkembangan zaman, ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat serta dinamis, maka kebutuhan masyarakat pun semakin beragam dan kompleks sehingga

membutuhkan perhatian yang serius dari pemerintah untuk selalu mewujudkan suatu pelayanan yang prima (terbaik) agar pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di berbagai bidang kehidupan maka pemerintah membentuk instansi-instansi, badan-badan atau lembaga-lembaga Negara baik di tingkat pusat maupun daerah yang memberikan kebutuhan secara layak bagi setiap masyarakatnya. Pelayanan yang diselenggarakan pemerintah ini jenisnya beraneka ragam, salah satunya yaitu pelayanan di bidang kependudukan.

Untuk menyelenggarakan pemerintah yang baik (*good governance*) perlu ditingkatkannya pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, Tuntutan pelayanan prima yang memuaskan untuk masyarakat dalam pengurusan surat-surat kependudukan yang ada di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung, pemberi layanan harus memiliki kualitas kompetensi yang profesional, memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi suatu aspek penting dan wajar dalam setiap pelayanan.

Dengan berlakunya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, bahwa Pemerintahan Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Keberadaan Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung masih berpedoman pada Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bandung, telah mengadakan penataan kelembagaan termasuk keberadaan Kecamatan.

Pembentukan Kecamatan dimaksud merupakan inflikasi atas penetapan asas teritorial yang konsekwensinya lembaga Kecamatan dimaksud harus mendapatkan pendelegasian kewenangan dari Kepala Daerah sehingga camat sebagai pimpinan Kecamatan merupakan personifikasi Bupati dibawah yuridikasinya sebagai Perangkat Daerah. Hal ini sebagaimana tertuang di dalam Keputusan Bupati Bandung Nomor 8 Tahun 2004 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat dilingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Bandung. Lebih lanjut berdasarkan Keputusan Bupati Nomor 7 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Wilayah Kabupaten Bandung, bahwa camat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan Bupati dalam melaksanakan, mengkoordinasi, merumuskan tujuan dan sasaran penyelenggaraan Pemerintah Daerah di Wilayah.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Camat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berkewajiban dan bertanggungjawab melaporkan atas pelaksanaan tugasnya kepada Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahnya sesuai dengan kewenangan yang telah dilimpahkan Bupati.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Daerah Nomor 22 tahun 2007 tentang pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bandung bahwa jabatan

struktural yaitu sebanyak 10 jabatan terdiri dari 1 orang Camat, 1 orang Sekretaris Kecamatan, 5 orang Kepala Seksi dan 3 orang Kepala Sub Bagian.

Kecamatan Rancaekek terdiri dari 10 pejabat struktural yang diantaranya yaitu :

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| 1. Camat | 6. Kasi Pemerintahan |
| 2. Sekretariat Kecamatan | 7. Kasi Pemberdayaan |
| 3. Subag Program | 8. Kasi Trantibum |
| 4. Subag Umum Kepegawaian | 9. Kasi Sosbud |
| 5. Subag Keuangan | 10. Kasi Prasarana Umum. |

Kecamatan Rancaekek ini melayani pengurusan surat-surat kependudukan di beberapa Desa, yaitu :

- | | |
|-------------------------|----------------------------------|
| 1. Desa Sukamanah | 11. Desa Haur Pugur |
| 2. Desa Tegal Sumedang | 12. Desa Bojongsalam |
| 3. Desa Rancaekek Kulon | 13. Desa Sangiang |
| 4. Desa Rancaekek Wetan | 14. Kelurahan Rancaekek Kencana. |
| 5. Desa Bojongloa | |
| 6. Desa Jelegong | |
| 7. Desa Linggar | |
| 8. Desa Sukamulya | |
| 9. Desa Cangkuang | |
| 10. Desa Tanjung Mekar | |

Surat-surat kependudukan di Kecamatan Rancaekek terdiri dari: pengurusan KTP (Kartu Keluarga), Kartu Kuning, SKTM (Surat Keterangan

Tidak Mampu) Rumah Sakit, SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) Sekolah, KK (Kartu Keluarga), Persyaratan Izin Undang-Undang Gangguan (HO), Izin Mendirikan Bangunan, Proposal untuk Masjid, Sekolah dan Perikanan. Dengan diberikannya pelayanan yang baik dimulai dari penerimaan tamu, penerimaan berkas, cara menyambut dan proses pembuatan surat sampai penyelesaiannya harus diberikan dengan baik dan ramah serta tepat waktu dan tepat sasaran, sehingga masyarakat merasa terlayani secara optimal.

Permasalahan Kualitas pelayanan pegawai di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung masih kurang optimal terlihat dari keterlambatan para pegawai pada saat jam kerja seharusnya masuk pukul 07.30 baru masuk pukul 09.00 sehingga membuat masyarakat menunggu lama.

Berdasarkan Peraturan Bupati Bandung Nomor 30 tahun 2008 tentang Ketentuan Hari dan Jam Kerja Satuan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung, hari kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung ditetapkan 5 (lima) hari kerja yaitu mulai Senin sampai dengan Jum'at dengan jumlah jam kerja efektif selama 37,5 jam per minggu di luar istirahat dan olah raga Jam kerja pada hari kerja sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 ayat (1), dimulai pada Jam 07.30 sampai dengan Jam 16.00 WIB, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Senin sampai dengan Kamis :

Masuk Kerja : Jam 07.30 WIB

Istirahat : Jam 12.00 – 12.45 WIB

Pulang Kerja : Jam 16.00 WIB

2. Jum'at :

Masuk Kerja : Jam 07.30 WIB

Olah raga : Jam 07.30 – 08.30 WIB

Istirahat : Jam 11.30 – 12.30 WIB

Pulang Kerja : Jam 16.00 WIB

Tabel 1.1

Pemohon yang membuat KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga) bulan Januari-April tahun 2013

No	Pemohon	Jumlah
1.	KTP	749
2.	KK	1257
Jumlah		2001 Pemohon

Sumber : Bagian Pemerintahan Kecamatan Rancaekek Kabupaten

Bandung, diolah peneliti 2013

Tabel 1.2

Pembuatan Surat Kependudukan Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung Tahun 2013

No	Pembuatan	Penyelesaian	Terealisasi
1.	KTP (Kartu Tanda Penduduk)	1 bulan	3 bulan
2.	KK (Kartu Keluarga)	1 bulan	3 bulan
3.	SKTM (Surat Keterangan Kurang Mampu) Rumah Sakit	1 hari	1 hari
4.	SKTM (Surat Keterangan Kurang	1 hari	1 hari

	Mampu) Sekolah		
5.	Domisili Haji	1 hari	1 hari
6.	Kartu Kuning	1 hari	1 hari

Sumber : Bagian Pemerintahan Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung,

diolah peneliti 2013

Permasalahan dalam pembuatan surat kependudukan yang tidak sesuai dengan waktu yang di tentukan terutama ketepatan waktu dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga) sehingga sebagian masyarakat mengeluh.

Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang ada di Kecamatan Rancaekek dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1.3

Sarana penunjang kinerja pelayanan Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung tahun 2012

No	Nama	Jumlah	Keterangan
1.	Komputer	4 Unit	Berfungsi
2.	Facsimile	1 Unit	Berfungsi
3.	Mesin Foto Copy	0 Unit	Tidak ada
4.	Mesin Tik	5 Unit	2 Rusak 3 Berfungsi
5.	Mesin Pemotong Kertas	1 Unit	Tidak berfungsi
6.	Lemari Arsip	2 Buah	Berfungsi

7.	Kabinet	8 Buah	Berfungsi
8.	Meja	25 Buah	Berfungsi
9.	Kursi	110 Buah	Berfungsi
10.	Telepon	1 Unit	Berfungsi
11.	Frinter	3 Unit	Berfungsi
12.	Mesin Antri	1 Unit	Tidak berfungsi
13.	Audio Panggil	1 Unit	Tidak berfungsi
13.	Mesin Absen	1 Buah	Tidak berfungsi

Sumber : Inventaris Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung, diolah peneliti 2013

Permasalahan mengenai kurangnya jumlah sarana dan prasarana Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung mengingat permohonan masyarakat akan tuntutan pelayanan di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung yang selalu meningkat.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan, penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah, fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil yang diberikan masyarakat kepada pemerintah.

Masalah pelayanan publik tidak terlepas dari aspek kinerja para pegawainnya. Agar terlaksananya pemberian pelayanan secara optimal terhadap publik, maka para pegawai dituntut untuk memenuhi persyaratan tertentu. Para

pegawai memiliki kompetensi antara lain profesional, personalitas, sosial dan pemberian pelayanan sebaik-baiknya.

Dengan kondisi masyarakat yang dinamis semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah. Dengan kondisi masyarakat yang kritis, Birokrasi publik dituntut mengubah posisi dan peran dalam memberikan layanan publik.

Tuntutan masyarakat menghendaki agar aparat publik memberikan pelayanan kepada masyarakat harus didukung oleh kemampuan profesi yang memadai sehingga Kantor Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung dalam hal ini harus peka dan harus bersikap berorientasi ke masa depan. Salah satunya adalah meningkatkan pelayanan terutama dalam fungsi pelayanan teknis maupun pelayanan administratif.

Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung diharapkan dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan yang baik. Bertitik tolak dari masalah tersebut diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang : ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung”***

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian di atas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung adalah :

1. Sikap Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang optimal, sebagian pegawai kurang sigap dalam memberikan pelayanan.
2. Prosedur persyaratan dalam pembuatan surat-surat kependudukan sebagian masih kurang dimengerti oleh masyarakat, sebagian masyarakat masih meminta bantuan pegawai dalam melengkapi persyaratan.
3. Waktu pelayanan masih kurang optimal, terlihat dari para pegawai yang harusnya masuk kerja pukul 7.30 baru masuk pukul 9.00 sehingga membuat masyarakat yang akan membuat surat-surat kependudukan menunggu serta keterlambatan dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga) yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
4. Fasilitas di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung berupa sarana dan prasarana penunjang masih kurang sehingga pelaksanaan pelayanan pegawai terhadap masyarakat kurang optimal.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka ditemukan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh sikap petugas pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung ?
2. Seberapa besar pengaruh prosedur pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung ?
3. Seberapa besar pengaruh ketepatan waktu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung ?
4. Seberapa besar pengaruh fasilitas atau sarana dan prasarana dalam meningkatkan pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung?
5. Seberapa besar pengaruh sikap petugas, prosedur, waktu dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung?

1.4. Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah di atas, Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh sikap petugas pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung,
2. Mengetahui prosedur pelayanan pegawai dalam upaya memberikan kepuasan terhadap masyarakat di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung,

3. Mengetahui pengaruh ketepatan waktu pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung,
4. Mengetahui pengaruh fasilitas atau sarana dan prasarana dalam meningkatkan pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung.
5. Mengetahui pengaruh sikap petugas, prosedur, waktu dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung.

1.5. Kegunaan

Sedangkan kegunaan dari penelitian ini adalah :

1.5.1 Secara Teoritis

1. Penulis
 - a. Disamping sebagai bahan penyusunan skripsi, penelitian ini bermanfaat dalam pengembangan pengetahuan serta wawasan penulis tentang pengaruh kualitas dari pelayanan publik.
 - b. Bermanfaat untuk bahan menambahkan wawasan pengetahuan dan pengalaman yang berharga dalam menganalisis suatu fenomena administrasi dan membandingkan dengan teori-teori yang diperoleh sebelumnya.
2. Perusahaan/Instansi
 - a. Dapat mengambil manfaat dari penelitian ini dan menjadi bahan masukan dalam melaksanakan, menggerakkan, dan mendorong terhadap pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat.

- b. Dapat dijadikan bahan masukan bagi Kecamatan Rancaekek tentang meningkatkan Kualitas Pelayanan.

3. Kalangan Akademik

- a. Diharapkan dapat dijadikan bahan sebagai pedoman dalam menyampaikan materi atau pengajaran dalam ilmu administrasi dan manajemen.
- b. Diharapkan dapat dijadikan bahan menambah wawasan dalam merubah paradigma, serta mengamalkan tri darma perguruan tinggi dan bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut.

1.52 Secara Praktis

1. Penulis

- a. Penelitian bermanfaat langsung dalam memperluas pandangan serta pengetahuan terhadap pengaruh Kualitas Pelayanan Publik.
- b. Menambahkan wawasan pengetahuan dan pengalaman yang berharga dalam menganalisis suatu fenomena administrasi dan membandingkan dengan teori-teori yang diperoleh sebelumnya.

2. Perusahaan/Instansi

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi perusahaan/instansi pemerintahan tentang informasi mengenai pemecahan masalah pemberian pelayanan terhadap Masyarakat.
- b. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan dijadikan bahan pertimbangan bagi Instansi di Kecamatan Rancaekek dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan.

3. Kalangan Akademik

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengembangan ilmu administrasi maupun manajemen pemerintahan dalam memberikan pembelajaran.
- b. Diharapkan dapat menambah wawasan dalam merubah paradigma, serta mengamalkan tri darma perguruan tinggi dan bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut.

1.6. Kerangka Pemikiran

Menurut pendapat Wyckof yang dikutip Tjiptono (2004:59), dalam bukunya : “*Manajemen Jasa*” sebagai berikut : “kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service* apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya Jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Dalam menawarkan jasa kepada konsumen suatu organisasi akan selalu berupaya agar bagian organisasinya selalu senantiasa dapat melayani dengan pelayanan yang berkualitas karena dalam bidang jasa salah satu kunci utama

kelangsungan hidup suatu organisasi dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan serta keberhasilan untuk mencapai tujuan organisasi jasa adalah dengan pelayanan yang berkualitas.

Manajemen pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi diharapkan dapat memuaskan bagi semua pihak yang membutuhkan pelayanan sehingga pelayanan itu bisa dirasakan oleh setiap orang yang membutuhkan pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Tujuan utama Administrasi Negara adalah memberikan pelayanan publik (*Public Service*) untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan tujuan administrasi negara yaitu memberikan *service* yang sebaik-baiknya terhadap kepentingan masyarakat, Tujuan yang hendak dicapai dalam proses administratif itu di dalam pemerintah disebut dengan satu atau dua yaitu *service*. Dengan demikian yang dimaksud dengan administrasi negara sebagai proses adalah serangkaian kegiatan-kegiatan yang meliputi membuat rencana-rencana, mengambil keputusan-keputusan dan tindakan-tindakan yang ditujukan untuk melaksanakan atau menyelenggarakan publik.

Untuk mengukur kualitas pelayanan pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat. Penulis menggunakan pendapat yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2008:343-344), yaitu :

1. Sikap petugas,
2. Prosedur,
3. Waktu,
4. Biaya,
5. Fasilitas.

Adapun faktor yang penulis jadikan untuk mengukur kualitas pelayanan di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung yang menjadi objek dalam penelitian ini, diantaranya :

1. Sikap petugas.
yaitu keramahan, kepedulian dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan dengan baik.
2. Prosedur.
yaitu birokrasi pelayanan yang memberikan kemudahan, kesederhanaan dan jumlah persyaratan yang diperlukan tidak menyulitkan masyarakat.
3. Waktu.
yaitu proses ketepatan pengerjaan pelayanan yang singkat dan tidak terlalu lama sehingga membuat masyarakat terpuaskan.
4. Fasilitas.
yaitu berupa ruang tunggu, toilet dan ruang pelayanan yang memadai sehingga memberi kenyamanan kepada masyarakat.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Pelanggan merasakan :

- a. Kinerja di bawah harapan, pelanggan akan kecewa,
- b. Kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas,
- c. Kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, senang/gembira.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila pegawai yang memberikan pelayanan berpedoman pada visi, misi pelayanan (terpenuhi pelayanan yang sesuai keinginan pelanggan).

Untuk mengetahui Kepuasan seorang konsumen atau pelanggan terhadap pelayanan produk atau jasa yang diberikan, maka menurut Zeithaml dalam Lupiyoadi (2013:240), maka dapat dilihat dari 4 dimensi, yaitu:

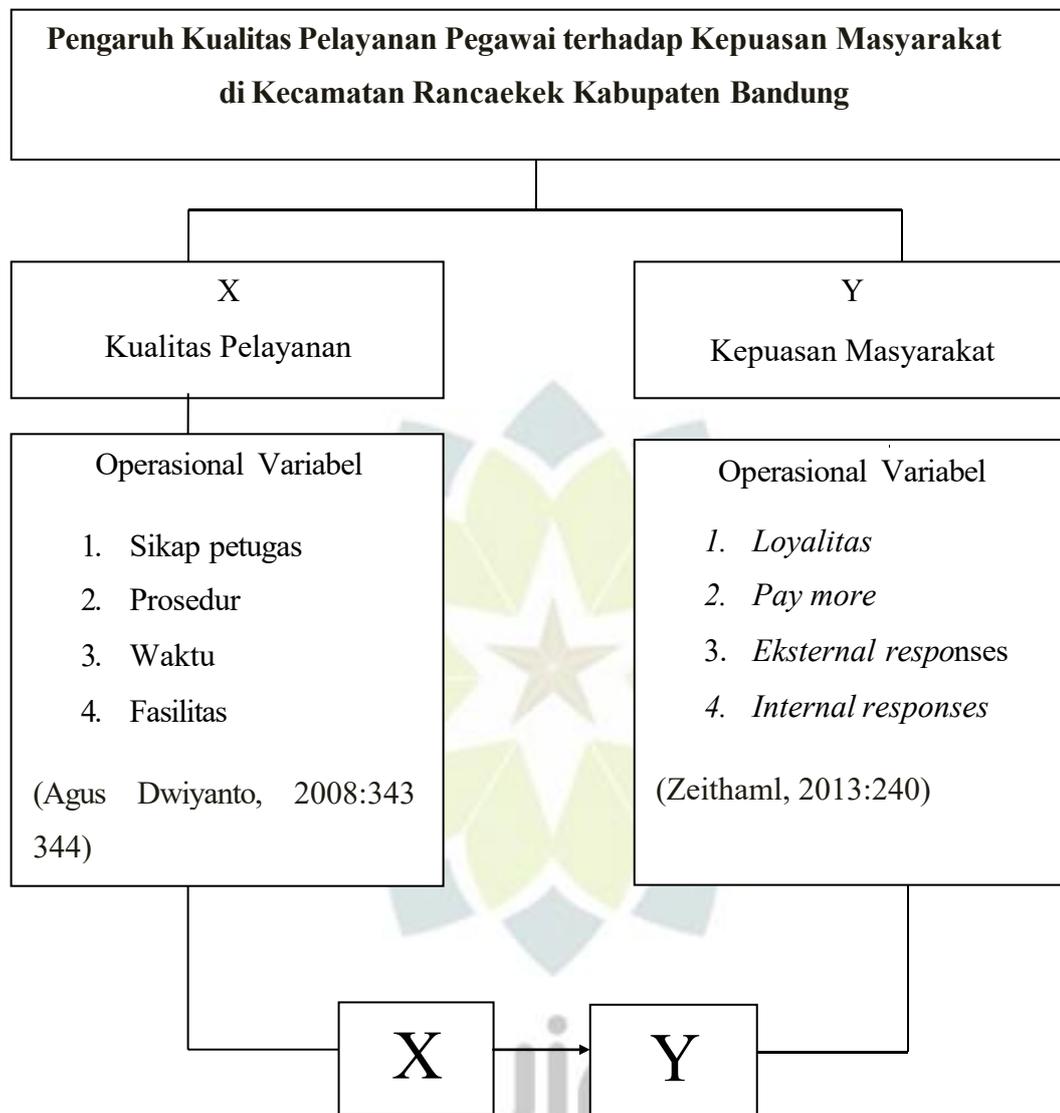
1. *Loyalty* : Loyalitas atau Kesetiaan.
 - a. Membicarakan hal-hal positif kualitas jasa XYZ kepada orang lain,
 - b. Merekomendasikan jasa XYZ kepada orang lain,
 - c. Mendorong teman atau relasi bisnis untuk berbisnis dengan XYZ,
 - d. Mempertimbangkan XYZ sebagai pilihan pertama dalam membeli atau menggunakan jasa.
2. *Pay More* : Membayar lebih
 - a. Melanjutkan hubungan bisnis dengan XYZ
 - b. Membayar dengan harga yang lebih tinggi dibandingkan dengan harga yang diberikan oleh competitor karena manfaat lain yang diberikan oleh XYZ.
3. *Eksternal Responses* : Respon Keluar
 - a. Mengeluh kepada pelanggan/pengguna jasa lain jika mengalami pengalaman dengan XYZ,
 - b. Mengeluh/mengadukan kepada lembaga eksternal, misalnya kepada LBH, YLKI, media massa apabila mengalami masalah dengan pelayan XYZ.
4. *Internal Responses* : Respon kedalam
 - a. Mengadu kepada pegawai XYZ jika mengalami pengalaman bermasalah dengan pelayanan XYZ.

Selanjutnya Tjiptono (2004:54) dalam bukunya “*Manajemen Jasa*”

mengemukakan:

“kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan atau meniadakan pengalaman kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan”.

Dari pendapat di atas penulis menyimpulkan, bahwa kualitas pelayanan mempunyai peranan yang cukup penting bagi kelangsungan hidup organisasi. Sumber daya manusia, modal dan teknologi yang serba terbatas harus dikelola sedemikian rupa agar memiliki tingkat hasil guna yang tinggi. Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, penulis mengemukakan paradigma penelitian, sebagaimana pada gambar berikut :



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNONG DJATI
BANDUNG

Catatan :

Variabel X adalah Variabel Independen atau lebih dikenal sebagai variabel bebas. Dalam hal ini variabel independen/variabel bebasnya adalah Kualitas Pelayanan Pegawai. Variabel Y adalah Variabel dependen atau lebih dikenal

sebagai variabel terikat. Dalam hal ini yang menjadi variabel dependen/variabel terikatnya adalah Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung.

1.7. Hipotesis

Sugiyono (2007:70) mengatakan bahwa Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang penting kedudukannya dalam penelitian. Sugiyono (2007:70) Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik.

Skala pengukuran untuk kedua variabel adalah Skala likert, dan dicari korelasinya dengan menggunakan koefisien Rank Sparman, adapun hipotesis statistiknya sebagai berikut :

1. $H_0 : \rho = 0$ Berarti tidak ada hubungan.
2. $H_a : \rho \neq 0$ Tidak sama dengan nol berarti lebih besar atau kurang (-) dari nol berarti ada hubungan.

ρ = Nilai Korelasi dalam formulasi yang dihipotesiskan.

(Sugiyono,77:2007).



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG