

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Muhsin & Dewi Solekhati Ana, (2019:3) mengatakan kualitas pelayanan ialah sebagai struktur dari sistem manajemen strategis serta terintegrasi yang menghubungkan semua pihak manajer beserta karyawan, terus meningkatkan proses organisasi dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif, serta memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kerim (2019 : 227) berpendapat bahwa kualitas pelayanan diberikan kepada pelanggan mampu menjadi prioritas untuk mewujudkan kesetaraan pelanggan serta mempertahankan hal menguntungkan dengan tepat, pelayanan yang bagus akan menarik pelanggan potensial serta mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan rangkaian manfaat secara eksplisit dan implisit membantu peningkatan ketersediaan barang dan jasa.

Menurut Nurtjahjani Fullchis & Sunarsih Putri Ayu Dwi, (2018:2) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kian sulit bagi pengguna untuk menilai produk yang sebenarnya, serta patokan dalam mengevaluasi akan lebih susah untuk ditentukan.

Pernyataan ini didukung oleh Wangdra Ronald, Realize & Aswad Syaiful (2018:3) mengatakan kualitas pelayanan sama dengan standar seberapa perfek peringkat layanan yang mampu diberikan sinkron dengan keinginan pelanggan.

Di Indonesia kualitas pelayanan merupakan salah satu kinerja terpenting dalam sebuah institusi baik dalam pemerintah maupun sebuah perusahaan swasta yang mana sebuah institusi pemerintah harus bisa memberikan kualitas pelayanan dengan memperhatikan hal-hal yang penting bagi masyarakat agar bisa memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan masyarakat pelayanan umum merupakan sebuah terwujudnya keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai negeri sipil (Wahyono & Elizah, 2019:2)

Berdasarkan penelitian diatas disimpulkan bahwa menurut para ahli, kualitas pelayanan merupakan salah satu kinerja terpenting dalam sebuah perusahaan/intansi, dimana bagi masyarakat dengan pelayanan yang diberikan mereka bisa merasakan kepuasan tersendiri dengan pelayanannya.

2.1.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan

Kotler dalam (Sianipar sari uli ronita, 2019:6) karakteristik pelayanan bisa diuraikan sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*Intangible*)

Sesuatu pelayanan memiliki beberapa karakteristik realistis yang tidak akan anda rasakan atau nikmati sampai anda membelinya.

2. Tidak dapat dipisahkan (*Iseparability*)

Pada normalnya pelayanan dapat dihasilkan dengan memproduksi dan dirasakan secara tempo serentak dengan seumpama dikehendaki oleh seseorang agar bisa diberikan untuk sisi lainnya, maka dia akan *senantiasa* selalu menjadi bagian dari pelayanan tersebut.

3. Bervariasi (*Variability*)

Pelayanan terus-menerus menjalani sebuah transisi, terpulang dari siapa saja yang

menyediakan pelayanan, penyambut pelayanan bersama dimana status pelayanan tersebut akan diberikan.

4. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Daya tahan layanan bergantung pada situasi yang disebabkan oleh berbagai aspek.

2.1.1.3 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Wangdra Ronald, Realize & Aswad Syaiful, (2018: 3) terdapat lima indikator yang penting pada kualitas pelayanan ialah :

1. Realibilitas (*Realibility*) yaitu kesanggupan perusahaan/instansi dari memberikan layanan yang ditetapkan sebagai pasti untuk pertama kali.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) berhubungan sama kesiapan dalam melayani permintaan mereka demi secepatnya.
3. Jaminan (*assurance*) bersamaan lewat keterampilan beserta keramahan pekerja serta skil mereka seraya membangkitkan rasa yakin serta kepastian.
4. Empati (*empathy*) sama dengan perusahaan mengerti kejadian para pelanggannya serta bekerja demi kebutuhan pelanggan, lalu memberikan kepedulian peribadi terhadap para pelanggan serta mempunyai jam yang operasional secara fit.
5. Bukti fisik (*tangibles*) berkaitan serupa penampakan wujud prasarana jasa, perlengkapan dan sumber daya manusia.

2.1.2 Kompetensi Pegawai

2.1.2.1 Pengertian Kompetensi Pegawai

Saputri Agus Mona & Mulyani Rizki Sitti, (2019:3) mengatakan kompetensi adalah suatu kapasitas dalam membuat atau menjalankan suatu kegiatan maupun peran atas yang dilandasi kecekatan dengan kebijaksanaan serta didukung oleh tingkah laku.

Wahyono & Elizah, (2019:2) berpendapat bahwa kompetensi ialah karakter fundamental (dan tersembunyi) seseorang yang memiliki hubungan sebab akibat (sebab akibat) dengan kinerja yang unggul / khusus atau efektif berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dalam pekerjaan atau situasi tertentu. Inti dari pengertian kompetensi lebih tentang apa yang dapat dilakukan seseorang daripada apa yang mereka ketahui Agustian Rida & Zaini Zaman, (2019:3).

Menurut Mujiati Wayan Ni & Putra Purnama Putu I, (2016:3) mengatakan kompetensi diartikan sebagai sikap, pengalaman, pengetahuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. (Sukoco & Susanto Yohanes, (2019:6) kompetensi adalah kepandaian dalam melakukan alias menyelesaikan tugas yang didukung oleh prestasi kerja yang dibutuhkan untuk suatu pekerjaan, berdasarkan keterampilan dan pemahaman.

Berdasarkan penelitian diatas menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai ialah sebuah keterampilan dan juga keahlian yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas pada cara menjaga sikap yang ramah dalam menjelaskan ataupun dalam melayani masyarakat.

2.1.2.2 Tipe -Tipe Kompetensi pegawai

Wibowo, (2016:275) mengatakan tipe kompetensi yang berbeda dikaitkan atas sudut prilaku orang melalui kapabilitas dalam mendemonstrasikan kepiawaian prilaku tersebut. Ada beberapa tipe kompetensi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Planning competency*, dikaitkan bersama perbuatan tertentu ibarat memutuskan arah, meninbang resiko serta menguraikan tindakan urutan sepanjang memperoleh target.
2. *Influence competency*, seperti tindakan berdampak atas orang lain, memaksa aktivitas tertentu ataupun mempersiapkan pertimbangan tertentu, serta menginspirasi dalam bekerja untuk menuju tujuan organisasi. Kedua jenis kompetensi ini mengaitkan perilaku manusia aspek yang berbeda. Kompetensi sebagai koservatif dikaitkan lewat pekerjaan yang sukses.
3. *Communication competency*, cara semacam berbahasa, menyimak orang lain, hubungan tertulis serta nonverbal.
4. *Interpersonal competency*, melingkupi pertimbangan rasa dalam pembangunan yang consensus, *networking*, persuasi, negosiasi, diplomasi, manajemen konflik, menghormati orang lain beserta kerja tim
5. *Thinking competency*, berkenaan pada berfikir strategis, berpendapat analitis, bertanggung jawab terhadap kegiatan, memerlukan kemampuan kognitif, mengidentifikasi mata rantai selanjutnya membangkitkan ide kreatif.

6. *Organizational competency*, merangkum kepandaian untuk merencanakan tugas, mengatur sumber daya, menyelesaikan tugas, mengevaluasi kemajuan, lalu mendapatkan hasil yang dihitung
7. *Human resources management competency*, adalah keterampilan untuk membangun tim, memfasilitasi kolaborasi, menyebarkan bakat, mencari umpan balik kemampuan, serta mengenali keragaman.
8. *Leadership competency*, ialah kompetensi meliputi keterampilan pribadi, peningkatan organisasi, manajemen perubahan dan arah strategis, pengembangan visi, perencanaan masa depan, manajemen perubahan, beserta kepemimpinan dalam kesehatan tempat kerja.
9. *Client service competency*, kompetensi mencakup identifikasi serta analisis pelanggan, penyesuaian layanan dengan pengiriman, pembangunan loyalitas pelanggan, pembangunan kemitraan, serta komitmen kualitas terhadap jaminan kualitas.
10. *Business competency*, adalah kompetensi dalam kemampuan yang melibatkan manajemen keuangan, kesiapan pengambilan putusan bisnis, bergerak didalam sistem menggunakan intensitas bisnis, membuat keputusan bisnis serta membangunkan penghasilan.
11. *Self management competency*, kompetensi berkaitan dengan dorongan dari diri menjalankan bersama berkeyakinan, kelola pengkajian diri anda sendiri, bereksperimen demi fleksibilitas, dan ambil inisiatif.
12. *Technical/operational competency*, kompetensi mampu melakukan pekerjaan kantor, memanipulasi menggunakan teknologi komputer

perangkat lain, mendemonstrasikan keahlian teknis beserta profesional, dengan menjadi terbiasa memanipulasi data numerik.

2.1.2.3 Indikator-indikator Kompetensi Pegawai

Menurut Saputri Agus Mona & Mulyani Rizki Sitti, (2019 :3) ada 4 indikator dalam kompetensi pegawai ialah:

1. Motif adalah sesuatu yang selaras dengan apa yang orang pikirkan atau inginkan dan yang menghasilkan sebuah tindakan.
2. Watak yaitu individualitas serta tanggapan yang sesuai dengan konteks atau deskripsi.
3. Konsep diri ialah tingkah laku, taksiran, ataupun gambaran diri seseorang.
4. Keterampilan ialah sesuatu yang dipunyai oleh perseorangan yang melaksanakan peran alias kegiatan yang dibebankan kepadanya.

2.1.3 Kepuasan Masyarakat

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Nurtjahjani Fullchis & Sunarsih Putri Ayu Dwi, (2018:2) mengatakan dalam menentukan memenuhi kepuasan pelanggan, penilaian dari pelanggan pada item produk ia gunakan, dimana produk yang dikonsumsi tersebut berkaitan dengan tingkat kepuasan. Jika pelanggan/masyarakat puas pada layanan yang diberi akan membuat pelanggan/masyarakat akan merasa senang serta nyaman melakukan administrasi di perusahaan/instansi tersebut.

Pernyataan ini didukung oleh (Ogi, W Imelda, Moniharapon & Diza Farah, 2016:3) mengatakan kepuasan konsumen/kepuasan masyarakat merupakan taraf

perasaan seseorang setelah menyamakan kemampuan ataupun pencapaian yang ia rasakan dibandingkan pada tujuannya.

Menurut Wangdra Ronald, (2018:3) Kepuasan konsumen / disebut kepuasan masyarakat ialah perasaan suka ataupun kesal seseorang yang berasal dari perbandingan kira-kira terhadap penilaian penampilan produksi yang aktual pada kinerja buatan yang diharapkan.

Menurut Muhsin & Dewi Solekhati Ana, (2019:2) dalam memenuhi kepuasan masyarakat, petugas pelayanan harus mengenali siapa yang dilayani, apa keperluan dan keinginan mereka.

Menurut Realize & Andriani Vesilia, (2018:2) Kepuasan pelanggan masyarakat ialah rasa bahagia maupun kecewa dari individu hasil perbandingan kinerja yang diharapkan atas layanan terhadap harapan masyarakat.

Berdasarkan penelitian diatas menurut para ahli bisa dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah sesuatu yang bisa memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang datang, dimana kepuasan masyarakat juga bisa menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan/instansi untuk dikemudian masa akan datang.

2.1.3.2 Manfaat Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono dalam (Saputra Adi Angga, 2018:7) manfaat yang tercapai dari kepuasan konsumen antara lain :

1. Hubungan perusahaan beserta konsumen menjadi mesra
2. Memberikan pendapat yang kian berguna selama berlangsung
3. Berhasil menggerakkan terciptanya kesetiaan pelanggan
4. Mewujudkan suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan
5. Reputasi perusahaan menjadi makin baik dimata konsumen
6. Laba yang diperoleh bisa melonjak

2.1.3.3 Indikator-indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Muhsin & Dewi Solekhati Ana, (2019:4) Kepuasan masyarakat menggambarkan sesuatu yang abstrak namun boleh diukur menggunakan indikator kepuasan. Oleh karena itu berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 terdapat 14 indikator yang dinamakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan

8. Kesopanan serta keramahan petugas
9. Keadilan mendapatkan pelayanan
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. keamanan pelayanan

2.2 Penelitian Terdahulu

Penting penelitian terdahulu berguna sebagai bahan landasan dalam rangka menyusun sebuah skripsi. Menyimpulkan hasil dari penelitian terdahulu bahwa yang mana telah dikemukakan agar bisa memberikan kejelasan terhadap kajian teoritis sebelumnya.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama (tahun)	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Elizah & Wahyono, 2019	Peran kualitas pelayanan dalam memediasi pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan pemanfaatan siak terhadap kepuasan masyarakat.	Analisis jalur (path analysis)	Peran kualitas pelayanan dalam memediasi pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan pemanfaatan SIAK berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat
2	Ana Solekhati Dewi & Muhsin, 2019	Pengaruh kompetensi, komitmen kinerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat	Analisis regresi berganda dan analisis deskriptif persentase	Pengaruh kompetensi, komitmen kinerja, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat
3	Farah Diza, Silcyljeova Moniharapon & Imelda W. J Ogi, 2016	Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. ffigroup cabang manado)	Analisis regresi berganda	Kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen.
4	Yohanes Susanto & Sukoco, 2019	Pengaruh kompetensi, komitmen kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota lubuk linggau	Analisis structural equation modelling (SEM)	Pengaruh kompetensi, komitmen kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota lubuk linggau

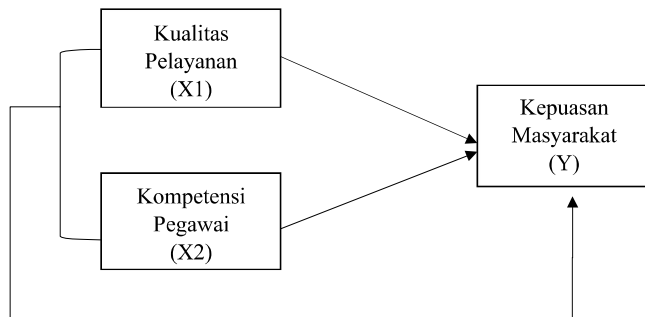
Tabel 2.1 Lanjutan

5	Vesilia Adriani & Realize, 2018	Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada pt. stainlessindo anugrah karya di kota batam	Analisis kuantitatif deskriptif, dengan regresi linier berganda dan uji hipotesis	Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi memiliki Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi memiliki
6	Dwi Ayu Putri Sunarsih & Fullchis Nurtjahjani, 2018	Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di toko sepatu invisible malang	Analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis	pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di toko sepatu invisible malang
7	I Putu Purnama Putra & Ni Wayan Mujiati, 2016	Pengaruh kompetensi, Kompensasi finansial dan motivasi kerja pada kepuasan kerja karyawan take japanese restaurant legian kuta bandung bali	Analisis regresi linier berganda	Pengaruh kompetensi, kompensasi finansial dan motivasi kerja berpengaruh positif pada kepuasan kerja karyawan take japanese legian restaurant bandung bali
8	Syaiful Aswad, Realize & Ronald Wangdra, 2018	Pengaruh harga dan kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen pengguna air bersih masyarakat kampung air batam center	Analisis regresi linier berganda	Pengaruh harga dan kualitas layanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen
9	Dr. Gulmira Kerim, 2019	The impact of service quality to customer satisfaction in the corporate banking: an application on bank in kazakhstan	Analisis reliabilitas dan korelasi	Kualitas layanan memiliki dampak besar pada kepuasan pelanggan

Sumber : Peneliti, 2020

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan, kemudian dihubungkan dengan masalah yang akan diteliti maka dapat dibuat kerangka sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Peneliti, 2020

2.4 Hipotesis

Dilihat pada landasan teori dan kerangka pemikiran diatas, hipotesis ditetapkan pada penelitian ini ialah:

H1 : Diduga kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Belakang Padang.

H2 : Diduga kompetensi pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Belakang Padang.

H3 : Diduga kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Belakang Padang.