

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Herman Sofiyon dalam Dewi dan Harjoyo (2019 : 3) definisi manajemen sumber daya manusia adalah suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen dalam setiap aktivitas atau fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi (promosi, demosi dan transfer), penilaian kerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial hingga pemutusan hubungan kerja yang ditujukan dari kontribusi produktif SDM terhadap pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut Sadili Samsudin dalam Dewi dan Harjoyo (2019 : 4) mendefinisikan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu kegiatan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi dan perusahaan.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, serta penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan baik secara individu atau organisasi.

b. Prinsip-Prinsip Sumber Daya Manusia

Terdapat tiga prinsip manajemen sumber daya manusia dalam organisasi bisnis. Menurut Soetjipto dalam Wati (2019: 7) ada tiga prinsip yang harus diperhatikan oleh manajemen sumber daya manusia agar tugas dan kewajiban mengurus dan mengoordinasikan sumber daya manusia organisasi dapat berjalan

secara efektif dan efisien.

1) Pengelolaan SDM berorientasi pada layanan.

Prinsip ini diperlukan untuk mencegah pengelolaan SDM secara mekanis yang hanya menghasilkan output yang seragam seperti tata cara, pedoman kerja, dan formulir-formulir yang berkaitan dengan pengelolaan SDM. Meskipun tatacara, pedoman kerja, dan formulir-formulir dibutuhkan tapi itu akan menjadikan pengelolaan SDM tidak efektif dan efisien serta dapat menciptakan kompetensi manajerial tidak tercapai. Melalui pengelolaan SDM yang berorientasi pada layanan, maka kekurangan-kekurangan tersebut dapat diminimalkan.

2) Pengelolaan SDM memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada karyawan untuk berperan secara aktif dalam pengelolaan perusahaan.

Dengan prinsip ini diharapkan semua pekerjaan menjadi lebih menarik sehingga dapat menimbulkan semangat kerja karyawan dan motivasi terhadap setiap karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka dengan baik. Penyempurnaan kualitas yang baik hanya terjadi bila karyawan meningkatkan kemampuan kerjanya. Ini berarti ada dorongan terciptanya kompetensi manajerial.

3) Pengelolaan SDM yang mampu menumbuhkembangkan jiwa *entrepeneur* dalam diri setiap individu di dalam perusahaan.

Prinsip ini penting, karena untuk meningkatkan kreativitas karyawan, keahlian dan keterampilan serta keberanian mengambil resiko.

Dari ketiga prinsip tersebut semestinya dapat menjadi acuan bagi para manajemen SDM dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai penanggungjawab utama pengelolaan SDM organisasi. Artinya manajemen SDM

harus mengimplementasikan ketiga prinsip tersebut dalam melaksanakan tugas dan fungsi MSDM.

c. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia pada umumnya adalah mengatur SDM atau karyawan perusahaan secara efektif dan dapat menumbuhkan sikap saling memuaskan dalam hal dan tugas- tugasnya yang sudah tertuang dalam tugas pokok dan fungsi masing- masing individu dalam perusahaan sesuai dengan peraturan dan posisinya.

Manajemen sumber daya manusia adalah bagian dari manajemen umum yang kajiannya khusus tentang SDM. Berdasarkan hal itu, manajemen sumber daya manusia memiliki fungsi yang sama dengan fungsi manajemen secara umum, yaitu fungsi manajerial dan fungsi operasional.

1) Fungsi Manajerial

Fungsi ini meliputi Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*directing*) dan Pengendalian (*controlling*).

2) Fungsi Operasional

Fungsi ini meliputi tenaga kerja (SDM), pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja.

Berdasarkan kedua fungsi tersebut, pelaksanaan berbagai fungsi manajemen sumber daya manusia apabila telah terlaksana secara keseluruhan akan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi perusahaan dan SDM yang ada pada perusahaan atau organisasi yang menjalankannya.

d. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Chusway dalam Dewi dan Harjoyo (2019 : 8) tujuan SDM meliputi :

1) Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk

memastikan bahwa organisasi memiliki pekerjaan bermotivasi dan berkinerja yang tinggi, memiliki pekerjaan yang siap mengatasi perubahan dan memenuhi pekerjaan secara legal.

- 2) Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
- 3) Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
- 4) Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuan.
- 5) Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
- 6) Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
- 7) Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM.

Sementara itu, menurut Schuler dalam Dewi dan Harjoto (2019 : 9) setidaknya MSDM memiliki tiga tujuan utama :

- 1) Memperbaiki tingkat produktivitas.
- 2) Memperbaiki kualitas kehidupan kerja.
- 3) Meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek-aspek legal.

2. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pemerintahan negara dalam pelaksanaan otonomi daerah pada hakikatnya menyelenggarakan 4 jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemberdayaan. Fungsi pengaturan

dikaitkan dengan fungsi negara sebagai suatu negara hukum dengan membuat undang-undang untuk mengatur hubungan dalam masyarakat, fungsi pelayanan dikaitkan dengan pemerintah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dan fungsi pembangunan berkaitan dengan fungsi negara sebagai pemacu pembangunan di wilayahnya serta fungsi pemberdayaan dalam rangka pemberdayaan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah berjalan dengan baik, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah menjadi suatu keharusan bagi pemerintah untuk dilakukan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Pelayanan berasal dari kata “layan” yang memiliki arti “membantu menyiapkan apa-apa yang diperlukan seseorang” dan mendapat imbuhan pe- dan -an yang akan mengalami pergeseran arti menjadi “pelayanan” yang dapat diartikan sebagai perihal/ cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah:

“Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Kualitas menurut Goetsch dan Davis dalam Nurdin (2018 : 15) menyatakan bahwa secara lebih luas kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Selanjutnya Triguno dalam Nurdin (2018 : 16)

mengartikan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan masyarakat.

Sedangkan pelayanan masyarakat menurut Munir dalam Nurdin (2018 : 17) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses perubahan melalui aktivitas setiap orang. Hak atas pelayanan itu bersifat universal, berlaku untuk dan oleh siapapun yang berkepentingan dengan hak itu.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan, khususnya dalam organisasi pemerintahan, adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai kepuasan terhadap masyarakat yang diberikan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi harapan masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan, walaupun belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat. Dan merupakan tanggungjawab pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.

b. Manfaat Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius dalam Suandi (2019 : 16) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya kualitas pelayanan yaitu :

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan atau masyarakat.
2. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer-driven.
3. Kualitas dapat mengurangi biaya.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zelthaml, dan Berry dalam Indrasari (2019 : 63) terdapat beberapa dimensi yang perlu diperhatikan di dalam kualitas pelayanan yaitu :

1. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan memberikan layanan berdasarkan janji yang tepat meliputi kesesuaian kinerja dan memenuhi harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat, sikap simpati dan akurasi yang tinggi.

2. Kesadaran (*Awareness*)

Kesadaran pegawai dalam membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan.

3. Perhatian (*Attention*)

Memberikan perhatian kepada masyarakat yang berupa informasi atau tindakan agar masyarakat nyaman dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

4. Ketepatan (*Acuracy*)

Ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019 : 65) ada lima indikator atau lima faktor yang digunakan masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan, diantaranya yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

yang dijanjikan dengan sesuai, akurat dan memuaskan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Keinginan para pegawai untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan cepat tanggap.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang dimaksud yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai yang bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

4. Empati (*Empathy*)

Kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik meliputi perlengkapan prosedur, fasilitas fisik, pegawai, dan sarana komunikasi.

3. Kompetensi Pegawai

a. Pengertian Kompetensi Pegawai

Kompetensi yang dimiliki pegawai akan memberikan dampak untuk apa yang akan diterima oleh pengguna jasa. Menurut Wibowo dalam Hermawati (2018 : 86) menyatakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi merupakan suatu keahlian atau pemahaman seseorang dengan tercerminkan dari keterampilan dan pengetahuan akan tanggung jawab tugas dalam pekerjaan. Tentunya dari pandangan tersebut

kemudian memberikan gambaran bahwa kompetensi dapat memberikan kepuasan pelanggan.

Menurut Wirawan dalam Wulandari (2017 : 39) kompetensi melukiskan karakteristik pengetahuan, keterampilan, perilaku dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran tertentu secara efektif. Sedangkan menurut Michael Armstrong dalam Wulandari (2017 : 40) kompetensi adalah apa yang orang bawa pada suatu pekerjaan dalam bentuk tipe dan tingkat perilaku yang berbeda-beda. Kompetensi menentukan aspek-aspek proses kinerja pekerjaan.

Berdasarkan pengertian kompetensi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang (pegawai) yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan dan sikap untuk melakukan atau menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas tertentu dengan baik, yang terekspresi dalam bentuk tindakan. Dengan demikian seseorang yang berkompeten adalah seseorang yang penuh percaya diri karena menguasai pengetahuan dalam bidangnya, memiliki keterampilan serta sikap positif dalam mengerjakan hal-hal yang berkaitan dengan bidang tertentu sesuai dengan tata nilai atau ketentuan yang dipersyaratkan. Dengan kata lain kompetensi merupakan faktor mendasar yang perlu dimiliki oleh seorang pegawai.

b. Karakteristik Kompetensi Pegawai

Untuk dapat memahami pengertian kompetensi pegawai lebih dalam, maka perlu mengetahui indikator yang menjadi dasar terbentuknya kompetensi tersebut. Spencer dan Spencer dalam Wibowo (2014 : 273) mengidentifikasi terdapat lima tipe karakteristik kompetensi, yaitu:

- 1) Motif

Motif merupakan sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan dan memiliki perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.

2) Sifat

Sifat merupakan karakteristik fisik dan respon yang konsisten terhadap situasi atau informasi.

3) Konsep diri

Konsep diri merupakan sikap, nilai-nilai atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.

4) Pengetahuan

Pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Selain itu pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan.

5) Keterampilan

Keterampilan merupakan kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.

c. Standar Kompetensi Pegawai

Standar kompetensi merupakan daftar kompetensi setiap pekerjaan (jabatan) yang disajikan secara umum untuk dapat dijadikan ukuran standar pelaksanaan kompetensi. Standar kompetensi pada umumnya dikeluarkan oleh lembaga-lembaga pemerintah. Sedangkan menurut Hutapea dalam Wulandari (2017 : 45)

Wulandari (2017 : 45) penyajian standar kompetensi dibedakan menjadi tiga yang disesuaikan dengan kelompok penggunanya, yaitu:

- 1) Standar kompetensi untuk kelompok individu
- 2) Standar kompetensi lintas industry
- 3) Standar kompetensi untuk perusahaan.

Standar kompetensi ini digunakan untuk mengukur seberapa besar tercapainya kualitas kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam suatu perusahaan atau organisasi. Kompetensi SDM adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya.

d. Indikator Kompetensi Pegawai

Menurut Hutapea dan Nurianna dalam Zulaiha (2014 : 39) indikator kompetensi yaitu :

- 1) Pengetahuan

Pengetahuan merupakan akumulasi hasil proses belajar baik yang diperoleh secara formal maupun non formal yang memberikan kontribusi pada seseorang didalam penyelesaian masalah, daya cipta, termasuk dalam penyelesaian pekerjaan yang berhubungan dengan pekerjaan pada bidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja, berkaitan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam oragisasi, mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan, dan taknik yang tepat dan benar.

- 2) Sikap.

Sikap adalah kecenderungan untuk bertindak terhadap obyek tertentu. Kecenderungan bersifat mendekati atau menjauhi suatu obyek (orang,

benda, ide, lingkungan, dan lain-lain), yang didasari pada perasaan penilaian individu yang bersangkutan terhadap obyek tersebut.

3) Keterampilan

Keterampilan atau kemampuan dan penguasaan teknik operasional mengenai bidang tertentu, yang bersifat kekaryaannya. Keterampilan diperoleh melalui proses belajar dan berlatih.

Sedangkan menurut Philip dalam Saufi (2020 : 19) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dia rasakan sebanding dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan.

Pemerintah selaku penyedia jasa layanan publik harus senantiasa meningkatkan kualitasnya dalam proses pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 menyebutkan bahwa kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

4. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “satis” yang artinya cukup baik dan memadai, “*facio*” yang artinya membuat kepuasan. Menurut Irman dalam Saufi (2020 : 18) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu menjadi memadai.

Sedangkan menurut Philip dalam Saufi (2020 : 19) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dia rasakan sebanding dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan.

Pemerintah selaku penyedia jasa layanan publik harus senantiasa meningkatkan kualitasnya dalam proses pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 menyebutkan bahwa kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah konsep yang lebih luas bukan hanya sekedar penilaian kualitas, dalam Saufi, Iqbal (2020 : 20) ada beberapa faktor lain yaitu :

1. Kualitas pelayanan jasa

Masyarakat atau pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkannya.

2. Harga

Dengan kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang terjangkau.

3. Faktor situasi

Keadaan atau kondisi yang dialami oleh masyarakat atau pelanggan.

c. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan adalah elemen penting dalam mengevaluasi kinerja dan pelayanan dimana tujuan akhir yang ingin dicapai adalah menyediakan pelayanan yang efisien dan efektif sehingga dapat memenuhi kebutuhan

masyarakat yang berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi yang berisi tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

d. Indikator Kepuasan Masyarakat

Indikator kepuasan menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men.Pan) No.25 Tahun 2004 dalam Ma'arif (2014 : 70) terdiri dari 14 unsur yaitu :

1. Prosedur pelayanan, yaitu tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa dilihat dari alur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan administrasi dan persyaratan teknis yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu kepastian dan keberadaan petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta tanggung jawab dan kewenangannya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan layanan terutama terhadap konsistensi waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan kewenangan dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keterampilan dan kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu yang dapat diselesaikan dalam pelayanan yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksana pelayanan dengan tidak membedakan status masyarakat.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu perilaku dan sikap petugas layanan kepada masyarakat dengan ramah dan sopan serta saling menghormati dan menghargai.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu besarnya biaya pelayanan yang ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan bisa terjangkau oleh masyarakat.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara besarnya biaya yang dikeluarkan dan biaya yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, teratur dan rapi sehingga dapat membuat masyarakat sebagai penerima layanan merasa nyaman.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang tercantum pada tabel dibawah ini akan menjadi acuan bagi peneliti untuk melakukan penelitian dan dapat digunakan sebagai data pendukung yaitu :

Table 4
Penelitian Terdahulu

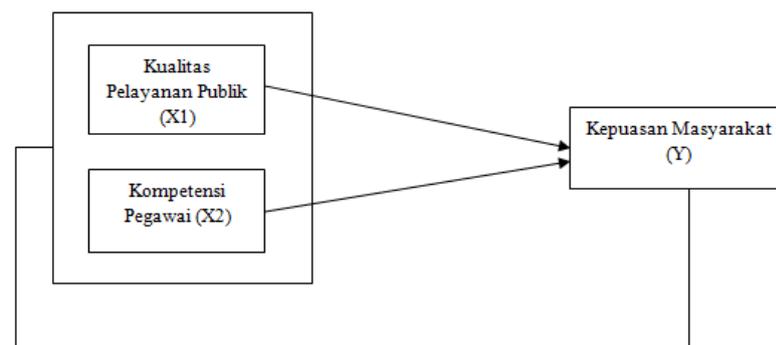
No	Judul	Peneliti	Analisis Data	Hasil
1	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu</p> <p>Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen ISSN : 2477-6092 DOI : 10.36987/ecobi.v1i1.41</p>	Siti Lam'ah Nasution (2019)	Analisis regresi linear sederhana	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
2	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta)</p> <p>http://journal.ipb.ac.id/index.php/jabm E-ISSN: 2460-7819 P-ISSN: 2528-5149 DOI:10.17358/JABM.3.1.59</p>	Abi Fadhil (2017)	Analisis regresi linear sederhana	Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat empat dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan muzakki yang ditunjukkan dengan besarnya kontribusi yang diberikan. Keempat dimensi tersebut ialah <i>assurance, compliance, empathy, and reliability</i> .
3	<p>Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik</p> <p>Jurnal of Management Vol 2 No 2 ISSN : 2579- 812X DOI : http://dx.doi.org/10.25157/jmr.v2i2.1797</p>	Asep Setiadi (2018)	Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data melalui <i>interview</i> dan melalui dokumen	Standar pelayanan publik di era transisi <i>new normal</i> yang dilakukan Bapenda Kota Malang mengalami relaksasi untuk menyesuaikan dengan protokol kesehatan. Sedangkan permasalahan yang dihadapi adalah pada kesadaran wajib pajak untuk mematuhi protokol kesehatan yang ada.

No	Judul	Peneliti	Analisis Data	Hasil
4	<p>Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan</p> <p>Economic Education Analysis Journal ISSN : 2614-3259 EEAJ 8 (2) (2019) DOI:10.15294/eeaj.v8i2.31504</p>	Lisa Handayani, Nanik Suryani (2019)	Analisis regresi linear berganda dan analisis deskriptif	<p>Hasil dari penelitian ini adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kinerja pegawai berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan 2) Komunikasi interpersonal berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan 3) Lingkungan kerja fisik berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan 4) Kinerja pegawai berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat 5) Komunikasi interpersonal berpengaruh secara langsung terhadap masyarakat 6) Lingkungan kerja berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat 7) Kuliatas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat 8) Ada pengaruh tidak langsung antara pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan 9) Ada pengaruh tidak langsung antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan
5	<p>Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar</p> <p>Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 3 No 2, Juni 2020 E-ISSN : 2599-3410 P-ISSN : 2614-3259 DOI : https://doi.org/10.36778/jesya.v3 i2.181</p>	Ana Mayasari (2020)	Analisis regsi sederhana	<p>Hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan yang menyangkut aspek ketepatan waktu pelayanan, akurasi dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai sertakenyamanan terbukti mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kabupaten Karanganyar.</p>

No	Judul	Peneliti	Analisis Data	Hasil
6	<p>Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur</p> <p>JIASK Jurnal Ilmu Organisasi dan Studi Kebijakan E-ISSN : 2746-1629 P-ISSN : 2654-3141 DOI : https://doi.org.1048093/jiv</p>	Suandi (2018)	Analisis regresi sederhana	Hasil penelitian ini berdasarkan indeks kepuasan masyarakat bahwa kualitas pelayanan publik berada pada tingkat B "Baik". Hal tu menunjukkan kinerja pegawai di kantor kecamatan Belitang berada dalam kategori baik.
7	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat.</p> <p>JURNAL ABIWARA Vol.2, No. 2, Maret 2021 ISSN 2686-1577 DOI : https://doi.org/10.31334/abiwara.v2i2.1378</p>	Rousdy Safari Tamba (2021)	Analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda	kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
8	<p>Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan.</p> <p>Jurnal Mirai Manajemen Vol 03 No 01 (2018) ISSN: 2597-4084 DOI : https://doi.org/10.37531/mirai.v3i1.199</p>	Hernawati (2018)	Analisis regresi linear berganda	Hasil dari penelitian ini adalah Kompetensi tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan.
9	<p>Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p> <p>Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP Vol.5, No 2 ISSN 2339-1545 DOI: 10.35838/jrap.v5i02.186</p>	Pipit Awwalina Fahirin Ladinta, Suratno, JMV Mulyadi (2018)	Analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan fiskus, dimensi keadilan, dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak secara simultan.
10	<p>Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertahanan Kabupaten Musi Rawas</p> <p>Jurnal Interprof Vol 4 No 2 (2018) ISSN :2527-7243 DOI : https://doi.org/10.32767/interprof.v4i2.706</p>	Dewi Rosa Indah, Noorchamid Ustadhi (2018)	Analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat kantor pertahanan kabupaten Musi Rawas.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menjelaskan kualitas pelayanan publik (X1) dan kompetensi pegawai (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada layanan yang diberikan dalam pembuatan SIM C di Satpas Cibinong Polres Bogor. Berikut kerangka pemikiran yang dipakai oleh peneliti adalah :



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Keterangan :

X1 : Kualitas Pelayanan Publik

X2 : Kompetensi Pegawai

Y : Kepuasan Masyarakat

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan kajian empiris sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu :

H1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

H2 : Terdapat pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

H3 : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan publik dan

kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam penelitian ini menggunakan 2 jenis variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas atau variabel X adalah variabel yang dipandang sebagai penyebab munculnya variabel terikat yang diduga sebagai akibatnya. Sedangkan variabel terikat atau variabel Y adalah variabel yang dipradugakan, yang bervariasi mengikuti perubahan dari variabel bebas atau dengan kata lain variabel terikat merupakan jenis variabel yang dipengaruhi oleh adanya perubahan variabel bebas.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel penelitian, yaitu :

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*) : Kualitas pelayanan publik (X_1), Kompetensi Pegawai (X_2).
2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*) : Kepuasan Masyarakat (Y).

Untuk mengetahui hubungan antar variabel, peneliti melakukan analisis hubungan antar variabel yang disajikan sebagai berikut :

1. Hubungan kualitas pelayanan publik (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan suatu impian dan keinginan yang diharapkan oleh semua lapisan masyarakat. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas dapat diwujudkan jika berorientasi pada kepentingan publik yang diwujudkan dalam pelaksanaan tugas dan peran serta dari aparatur negara sebagai pelayan publik dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, diharapkan mampu memberikan penilaian yang positif dari masyarakat berupa kepuasan atas pelayanan yang didapatkannya. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Indah dan Ustadi (2018) juga menyimpulkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang sangat tinggi.

2. Hubungan antara kompetensi pegawai (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Pegawai dengan kompetensi yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurmashita, Hakim dan Prasetyo (2013 : 1220) yang menyimpulkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Tamba (2021 : 22) juga menyimpulkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

3. Hubungan kualitas pelayanan publik (X₁), dan kompetensi pegawai (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Pelayanan publik dan kompetensi pegawai dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari uraian diatas yang menyebutkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dibutuhkan kompetensi yang baik dari pegawai serta untuk mendukung dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.