

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Barkatullah (2023) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan”**. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Hal ini dibuktikan dengan hasil t hitung = 37,652, nilai t hitung akan dibandingkan dengan t tabel. Nilai t tabel dengan $df = 1$ dan $df_{res} = 59$ adalah 4,00 pada taraf 5%, selanjutnya Nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0.492 dan signifikan $0,000 < 0,05$, ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan ditunjukkan dari nilai R^2 (R Square) atau koefisien determinasi sebesar 0,390 atau 39%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan sebesar 39% sedangkan sisanya sebesar 61% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, saran yang dapat digali adalah sebagai berikut Camat Juai Kabupaten Balangan hendaknya lebih aktif dalam memberikan pengawasan kerja, Pegawai hendaknya meningkatkan disiplin kerja dan Peneliti Selanjutnya menambahkan variabel selain Kualitas Pelayanan yang diduga mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.

2. Firmansyah (2021) **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)”** dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian dari perhitungan uji t pada penelitian ini memperoleh nilai sig divariabel X sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat yang sesuai dengan hipotesis terhadap pengaruh positif antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Bisa diketahui dari tabel bahwa variabel X mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat dikarenakan nilai t hitung $12,521 > t \text{ tabel } 1,989$, maka diputuskan hipotesis diterima.
3. Ahmad Syahbani (2024) **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur”** dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, Hasil dari penelitian ini dengan uji t adalah diperoleh harga t hitung sebesar 7,555 dikonsultasikan dengan t tabel pada taraf signifikansi 5%. Besarnya angka t tabel dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n-2)$ atau $(35-2) = 33$ sehingga diperoleh

nilai t tabel sebesar 1,692. Nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($7,555 > 1,692$), Hal ini mengindikasikan kualitas pelayanan (X) Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu adalah:

1. Teori yang digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berbeda dilihat dari indikator-indikator yang digunakan.
2. Tahun dan lokasi penelitian berbeda, sehingga memiliki karakteristik berbeda dengan penelitian terdahulu.
3. Sampel dan populasi berbeda, dimana dalam penelitian ini peneliti menggunakan penerima pelayanan 2 tahun terakhir.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, walaupun sebenarnya pengertiannya tidak jauh beda antara yang satu dengan yang lain.

Menurut Sinambela (dalam Hardiyansyah 2018:49), "Pengertian Kualitas ialah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan".

Pengertian Kualitas menurut Goetch dan Davis dalam bukunya Hardiyansyah (2018:112), 'Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Selain itu, kualitas memerlukan suatu proses perbaikan yang terus menerus, yang dapat diukur, baik secara individual, organisasi, korporasi dan tujuan kinerja nasional. Dukungan manajemen, karyawan dan pemerintah untuk perbaikan kualitas adalah penting bagi kemampuan berkompetisi secara efektif di pasar global. Perbaikan kualitas lebih dari suatu strategi usaha, melainkan merupakan sumber penting kebanggaan nasional. Komitmen terhadap kualitas merupakan suatu sikap yang diformulasikan dan didemonstrasikan dalam setiap lingkup kegiatan dan kehidupan, serta mempunyai karakteristik hubungan yang paling dekat dengan anggota masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah proses yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Kualitas mencakup setiap tahapan dalam proses pelayanan yang melibatkan semua pihak, karyawan, lingkungan sekitar, termasuk manajemen. Hal ini berpengaruh pada kemampuan bersaing dan tingkat kepuasan.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Tujuan utama dibentuknya Pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat dan memiliki tugas untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Selaras dengan pendapat diatas, UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara.

Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi dikutip dari Arianto, 2018:85) "kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun.

Menurut Kotler dan Keller (dalam Ardane, 2017:8), "kualitas merujuk pada keseluruhan karakteristik dari sebuah produk atau layanan yang mampu memenuhi kriteria tertentu".

Berdasarkan pengertian tersebut maka, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan, harapan dan ekspektasi masyarakat secara tepat waktu. Kualitas pelayanan juga terkait dengan standar yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan, yang berfungsi sebagai pedoman untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan konsisten dan efisien.

b. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan

Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2018:72-73) mengungkapkan beberapa elemen dari kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) *Reliability* (Keandalan), kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, mampu menangani masalah pelanggan dengan baik, serta petugas menjalankan prosedur dengan baik.
- 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap), memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, ketepatan waktu, serta siap sedia untuk membantu mereka.
- 3) *Assurance* (Jaminan), petugas melayani dengan sikap sopan dan santun, keterampilan dalam memberikan jaminan tepat waktu, kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman saat bertransaksi, serta kemampuan petugas dalam menyampaikan kepastian biaya.
- 4) *Empathy* (Empati), melayani dan menghargai masyarakat, petugas menunjukkan kepedulian dan benar-benar mengutamakan kebutuhan mereka.
- 5) *Tangibles* (Bukti Langsung), meliputi fasilitas fisik seperti kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kedisiplinan petugas, petugas berpenampilan rapi dan profesional.

Berdasarkan pengertian sebelumnya, kita dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan indikator bagi perusahaan meskipun tidak terlihat, tapi dapat dirasakan oleh

pelanggan. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan pengalaman layanan yang diterima oleh pelanggan dalam memenuhi keinginan dan ekspektasi mereka.

c. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Vincent Gaspersz (dalam Ardane, 2017:18) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas. Kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu dalam pelayanan adalah faktor krusial yang harus diperhatikan berkaitan dengan waktu yang dihabiskan dan kriteria waktu tertentu.
- 2) Ketepatan layanan berkaitan dengan seberapa dapat diandalkan kualitas layanan serta ketepatan dalam pelaksanaan yang diterima oleh konsumen.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan kualitas pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti: operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra kualitas pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.
- 4) Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.

- 5) Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta kualitas pelayanan komplementer lainnya.
- 6) Kemudahan mendapatkan kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.
- 7) Variasi model kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam kualitas pelayanan.
- 8) Kualitas pelayanan pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan jangkauan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parkir dan sebagainya.
- 10) Atribut pendukung kualitas pelayanan lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

Sesuai dengan penjelasan sebelumnya, peneliti dapat menyimpulkan bahwa sejumlah prinsip berikut mesti diutamakan dalam penerapan standar layanan adalah kepemimpinan yang strategis, pelatihan, perencanaan proses, evaluasi proses, pelaksanaan komunikasi, penghargaan, variasi dalam model kualitas layanan, kualitas layanan individual, dan kenyamanan.

d. Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Di era sekarang ini, di mana informasi menyebar dengan sangat cepat, dibutuhkan administrasi yang lebih cepat, efisien, dan efektif. Oleh sebab itu, aplikasi layanan publik dituntut memberikan pelayanan yang terbaik. Pemerintah harus melakukan reformasi sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Namun, perubahan tersebut tidak bisa dilakukan secara mendadak, melainkan memerlukan waktu bagi pemerintah untuk melaksanakannya. Hal ini disebabkan oleh sejumlah faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik. Berikut adalah faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan publik di Indonesia.

1) Faktor organisasi struktur organisasi

Kualitas pelayanan publik dalam sebuah pemerintahan dipengaruhi oleh beberapa elemen yang menyusunnya, seperti kerumitan, kepastian aturan, dan penempatan kekuasaan. Elemen-elemen ini menciptakan tata cara koordinasi yang resmi dan pola hubungan dalam organisasi. Kerumitan mengacu pada struktur yang memberikan tingkat pembagian tugas dan tingkatan jabatan. Elemen kepastian aturan berhubungan dengan prosedur operasi standar (SOP). Sedangkan penempatan kekuasaan berfokus pada hak untuk mengambil keputusan. Ketiga elemen dari struktur organisasi ini berpengaruh pada mutu layanan pemerintah, asalkan pemerintah memiliki pembagian tugas yang sesuai

dengan kebutuhan serta menetapkan prosedur yang jelas untuk setiap jenis layanan yang ditawarkan.

2) Faktor Aparat/pelayan publik

Menjadi pelaksana kegiatan dan tahapan penyelenggaraan pemerintahan. Keterampilan aparat pemerintah ini juga berkontribusi signifikan dalam menetapkan standar kualitas pelayanan publik. Cara pemerintah mengelola dan memberikan pelatihan kepada aparat menjadikannya sumber daya manusia yang ada sehingga pemerintahan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. dengan kemajuan teknologi memungkinkan pemerintah untuk lebih efisien dalam pengelolaan sumber daya manusia.

3) Faktor sistem pelayanan publik

buat menyampaikan pelayanan publik yg baik bagi masyarakat diperlukan sistem yg tertata.

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian

Pelayanan publik mencakup area yang sangat luas, tidak hanya terbatas pada pengertian sempit yang berarti interaksi langsung antara penyedia layanan (pejabat pemerintah) dan penerima layanan (masyarakat), tetapi juga mencakup seluruh rangkaian proses untuk memenuhi keperluan masyarakat (pelayanan dalam pengertian luas). Ini termasuk pemenuhan kebutuhan warga terhadap jembatan, penyediaan jalan yang baik, pendidikan, layanan kesehatan, fasilitas

dan infrastruktur ekonomi, serta kebutuhan akan keamanan, ketertiban, dan kenyamanan, serta segala bentuk pemenuhan kebutuhan lain yang terkait dengan kehidupan berbangsa dan bernegara.

Pelayanan sebagai peran dasar pemerintah tetap menjadi isu yang mendesak saat ini, mengingat masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai akses layanan publik. Sebagian besar warga negara pada dasarnya berinteraksi dengan layanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhan mereka. Oleh karena itu, isu mengenai penyediaan layanan publik tetap menjadi fokus utama, baik bagi masyarakat yang menggunakan layanan tersebut maupun bagi instansi pemerintah yang menyediakannya.

Definisi Brata mengenai layanan publik: "Layanan terbentuk melalui rangkaian kegiatan memberikan bantuan kepada pihak yang menerima layanan." Mustanir (dalam Nuraini, 2024:130) mendefinisikan layanan adalah tindakan memenuhi kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Pemerintah bertugas menyediakan layanan publik, yang ditangani oleh organisasi baik di tingkat nasional maupun daerah.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan layanan yang diberikan oleh pemerintah secara transparan, efektif, dan responsif untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintah. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan memiliki tiga makna yaitu:

- 1) Perihal atau cara melayani.
- 2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang.
- 3) Kemudian yang di berikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.

Menurut Kotler (dalam Indrasari dikutip dari Alfika, 2022:3) "Pelayanan adalah suatu tindakan, aktivitas, atau usaha yang diberikan oleh satu pihak kepada yang lain. Pelayanan dapat mencakup barang fisik, pelayanan, pengalaman, atau gabungan dari semua komponen ini. Suatu barang dan jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen akan nilai produk tersebut".

Mustanir (2022:12) menyatakan bahwa kualitas layanan sangat berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan yang memuaskan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, membuat pelanggan merasa lebih dihargai oleh penyedia layanan. Dalam karya mereka yang berjudul "Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik"

Menurut ulasan dan penjelasan tersebut, peran utama atau fungsi dasar setiap lembaga pemerintahan adalah memastikan terlaksananya proses penyediaan layanan demi mencapai

kesejahteraan bersama untuk masyarakat. Terkait dengan uraian sebelumnya, yang dimaksud dengan "layanan" adalah suatu proses yang bertujuan untuk memenuhi seluruh kebutuhan manusia sesuai dengan hak asasi manusia atau masyarakat itu sendiri.

Karena itu, istilah "umum" dalam konteks "pelayanan" merujuk pada masyarakat dan individu yang terlibat di dalamnya. Penerjemahan dari kata "*public*" dalam bahasa Inggris yang digabungkan dengan "pelayanan" menghasilkan istilah "pelayanan umum" atau "pelayanan publik". "Pelayanan" berasal dari istilah "*service*" yang berarti "memberikan bantuan". Pengertian lain dari layanan adalah bentuk aktivitas atau manfaat yang diberikan oleh sebuah organisasi atau individu kepada semua konsumen yang mereka layani, yang dalam hal ini bersifat lebih abstrak atau tidak dapat dimiliki.

Beberapa jenis pelayanan yang terdapat pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai berikut:

- 1) Pelayanan Non Perizinan
 - a) KTP/Kartu Keluarga
 - b) Surat Pindah
 - c) Surat Keterangan Domisili
 - d) Surat Keterangan Tidak Mampu
 - e) Dispensasi Nikah

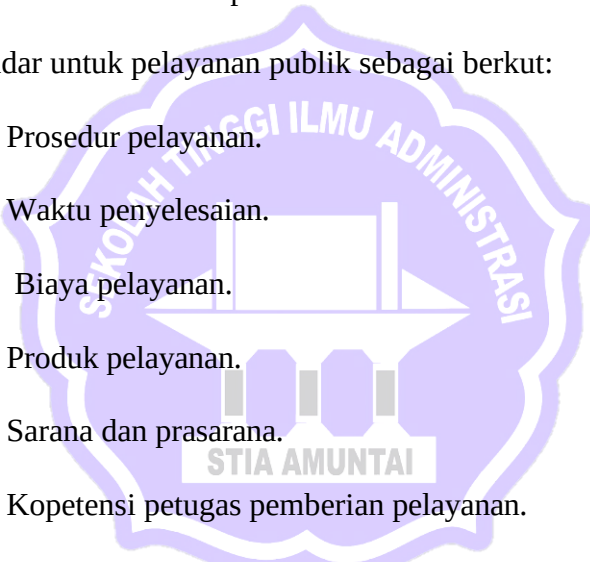
2) Pelayanan Perizinan

- a) Izin Mendirikan Bangunan
- b) Izin Usaha Mikro Kecil

(Sumber: Data Jenis Pelayanan Kantor Desa Jumba, 2025)

Hardiyansyah (2018:13) mendefinisikan "pelayanan publik" sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan seseorang, kelompok, atau lembaga yang berkepentingan dengan organisasi tersebut, yang dilakukan berdasarkan sifat dan proses yang tepat untuk memastikan bahwa penerima layanan merasa puas.

Berdasarkan keputusan MENPAN NOMOR 63 Tahun 2003 standar untuk pelayanan publik sebagai berikut:

- 
- 1) Prosedur pelayanan.
 - 2) Waktu penyelesaian.
 - 3) Biaya pelayanan.
 - 4) Produk pelayanan.
 - 5) Sarana dan prasarana.
 - 6) Kopetensi petugas pemberian pelayanan.

Setiap pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan yang dipublikasikan untuk jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang ditentukan dalam pelaksanaan layanan publik dan harus diikuti oleh para penerima layanan.

b. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah realisasi dari konsep administrasi publik. Tujuan dari administrasi publik adalah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan publik berbeda dari jenis-jenis pelayanan lainnya, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi MENPAN No. 63 Tahun 2003, yang membedakan dua (2) jenis pelayanan, yaitu:

1) Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah layanan yang menyediakan berbagai dokumen yang diperlukan oleh masyarakat, seperti: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta tanah, akta kelahiran, akta kematian, BPKB, STNK, IMB, paspor, dan lain-lain.

2) Pelayanan Jasa

Jasa merupakan layanan yang menawarkan beragam bentuk pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, seperti pendidikan menengah dan tinggi, pelayanan kesehatan, transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, pengelolaan limbah, bantuan dalam bencana, serta layanan sosial.

c. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Ratminto (2013:22) diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip Kesederhanaan, artinya

prosedur pelayanan publik harus tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

- 1) Kejelasan, artinya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus jelas; dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran juga harus jelas.
- 2) Kepastian Waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 3) Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 4) Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 5) Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 6) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

- 7) Kemudahan Akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ihklas.

Kenyamanan mengacu pada kebutuhan akan suasana pelayanan yang teratur dan bersih, dilengkapi dengan ruang tunggu yang nyaman, terpelihara, , serta lingkungan yang menarik dan sehat.

4. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian

Menurut Indrasari yang dikutip dari buku Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari

Kepuasan masyarakat merupakan sebuah elemen yang sangat penting. Apabila masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanan yang tersedia, mereka tidak akan memanfaatkan atau menerima layanan tersebut, meskipun layanan itu ada, mudah diakses, dan tersedia dengan baik.

Menurut Kotler (dalam Atmaja 2018) mendefinisikan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.

Menurut Yacobalis (dalam Murniaty, 2018) kepuasan masyarakat merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subjektif tetap ada dasar objektif, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah respons atau reaksi dari masyarakat terhadap berbagai macam layanan yang disediakan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka, yang berarti jika kebutuhan dan harapan masyarakat tersebut terpenuhi, maka mereka akan merasa puas.

b. Indikator Kepuasan Masyarakat

Indikator kepuasan menurut Hawkins (dalam Sono, 2024:43) atribut pembentukan kepuasan terdiri dari:

- 1) Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan meliputi:
 - a) Pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

- b) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
- 2) Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali, meliputi:
 - a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh.
 - c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepada teman atau keluarga, meliputi:
 - a) Kesediaan menyarankan kepada, keluarga, teman dan masyarakat lain.

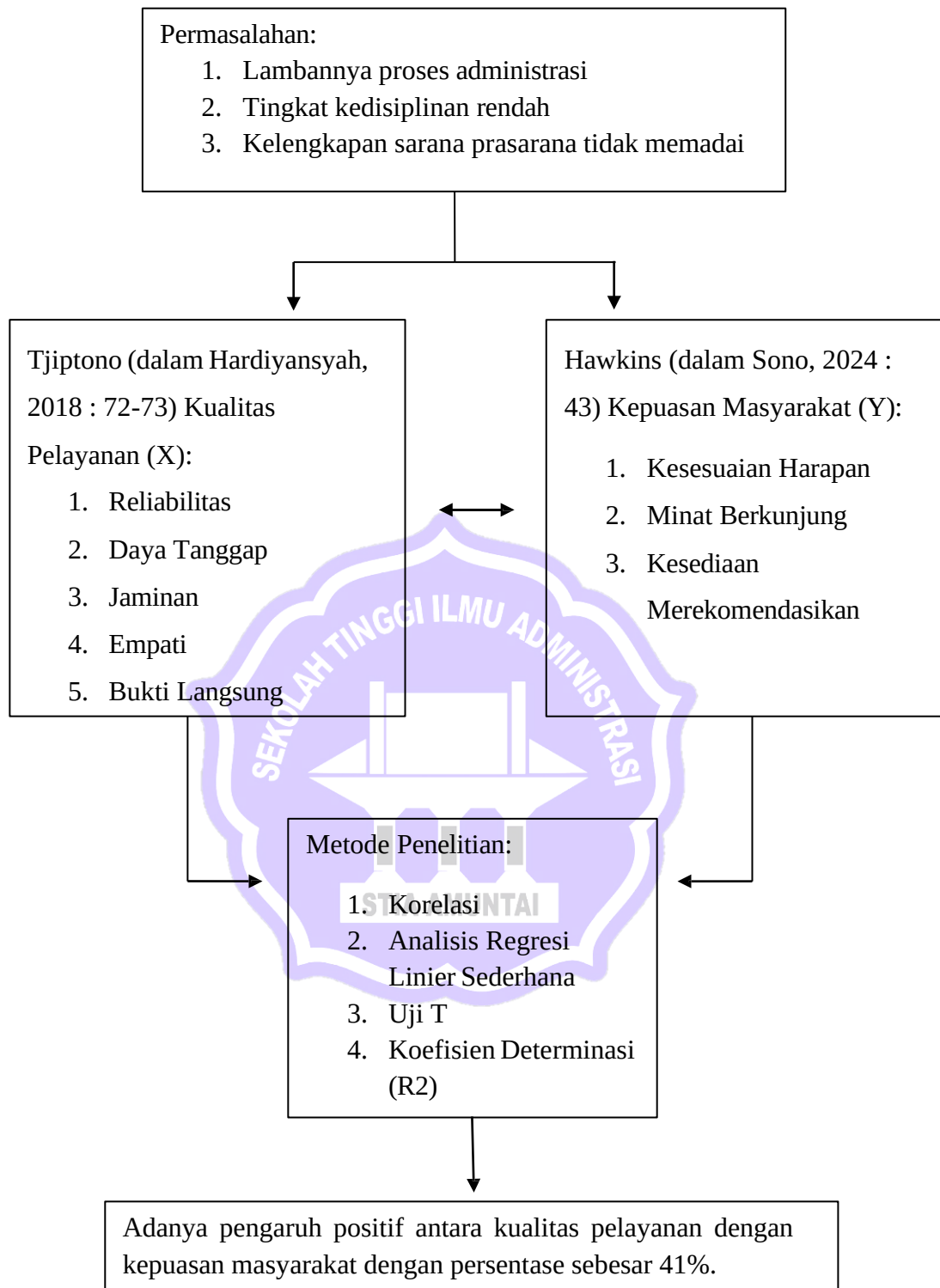
C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah gambaran alur dari beberapa teori maupun konsep yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y). Kualitas pelayanan diukur melalui lima sub variabel menurut teori Tjiptono dalam buku Hardiyansyah, yaitu X_1 *Reliability* (keandalan), X_2 *Responsiveness* (daya tanggap), X_3 *Assurance* (jaminan), X_4 *Empathy* (empati) dan X_5 *Tangibles* (bukti langsung). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat, yang mengacu

pada teori Hawkins, yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung dan kesediaan merekomendasikan. Kepuasan masyarakat akan tercapai apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan masyarakat. Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya beberapa permasalahan yang ditemukan di lapangan, antara lain lambannya proses administrasi, rendahnya tingkat kedisiplinan aparatur, serta kondisi sarana dan prasarana yang belum memadai. Permasalahan tersebut diduga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode analisis statistik yang meliputi, uji korelasi, analisis regresi linier sederhana, uji t, serta koefisien determinasi (R^2). Metode tersebut digunakan untuk mengetahui hubungan, arah, dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan asumsi apabila terdapat pengaruh dengan arah positif maka kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sebaliknya kualitas pelayanan yang kurang memadai dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Kemudian apabila terdapat pengaruh dengan arah negatif maka kualitas pelayanan yang baik justru menurunkan kepuasan masyarakat, sebaliknya kualitas pelayanan yang rendah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Adapun kerangka pemikiran tersebut dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Diolah Peneliti, 2025

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma penelitian pada halaman sebelumnya, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. H.a terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. H.0 tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

