

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Selain mendapatkan teori-teori berkaitan variabel yang bersumber dari buku referensi juga memperoleh dari hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan variabel penelitian. Penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai masukan serta bahan pengkajian yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

1. Siti Fatimah 2023, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo”, *Jambura Journal Administration and Public Service*, Universitas Negeri Gorontalo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. Permasalahan penelitian berangkat dari pentingnya kualitas pelayanan publik sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat dalam menerima layanan administrasi desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 39 responden masyarakat. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linier sederhana, uji t, koefisien korelasi, serta koefisien determinasi dengan bantuan SPSS. Hasil analisis regresi menunjukkan persamaan $\hat{Y} = 17,358 + 2,447X$ yang berarti bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 2,447 satuan. Hasil uji t

menunjukkan nilai t-hitung sebesar 8,302 lebih besar dari t-tabel 2,026, sehingga hipotesis diterima dan kualitas pelayanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,807 menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif antara kedua variabel. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,651 atau 65,1% menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 65,1%, sedangkan sisanya 34,9% dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi, partisipasi, dan kepemimpinan. Kesimpulan penelitian menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo.

2. Rhesa Mutia Afnida 2024, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan”, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Permasalahan penelitian ditemukan dari fenomena kurang cepatnya pegawai dalam pelayanan (misalnya pembuatan surat izin dan surat nikah yang melebihi standar waktu), terbatasnya SDM sehingga pelayanan lambat, serta kurang ramahnya pegawai dalam melayani masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif kausal dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 71 responden. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana, uji validitas,

uji reliabilitas, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS

25. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Persamaan regresi diperoleh $Y = -0,550 + 0,847X$, dengan nilai t hitung $92,198 > t$ tabel $0,194$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai korelasi sebesar $0,769$ menunjukkan hubungan yang kuat, dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 59% , yang berarti kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 59% , sedangkan sisanya 41% dipengaruhi faktor lain. Penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

Tabel 2. 1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti Terdahulu	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Siti Fatimah, Yakob Noho Nani, dan Rustam Tohopi (2023), Jambura Journal Administration and Public Service, Universitas Negeri Gorontalo	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai t hitung = $8,302 > t$ tabel $2,026$. Korelasi (R) = $0,807$ (sangat	Sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, menggunakan metode kuantitatif, instrumen kuesioner, analisis regresi, uji t,	Perbedaan terletak pada lokasi dan objek penelitian. Penelitian terdahulu dilakukan di Kantor Desa Molas, Kecamatan Bongomeme, Kabupaten Gorontalo, sedangkan

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			kuat), dan $R^2 = 65,1\%$.	korelasi, dan uji R^2 .	penelitian sekarang dilakukan di ULT. Selain itu, jumlah responden dan fenomena masalah yang dikaji juga berbeda.
2	Rhesa Mutia Afnida, Siti Raudah, Nida Urahmah (2024) jurnal pelayanan publik dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Persamaan regresi: $Y = -0,550 + 0,847X$. Nilai korelasi (R) = 0,769 (kuat) dengan $R^2 = 59\%$.	Sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan pendekatan kuantitatif. Sama-sama menggunakan analisis regresi, uji t, dan koefisien determinasi	Perbedaan dalam penelitian ini dapat dilihat dari lokasi penelitian yang berbeda dan fenomena penelitian ini lebih fokus pada: (Tebing Tinggi: keterlambatan pelayanan, SDM terbatas, kurang ramah. ULT: petugas tidak hadir, pelayanan manual, proses lambat).

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Dalam era globalisasi saat ini, manajemen pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Sebagai salah satu fungsi utama pemerintahan, pelayanan publik tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun kepercayaan publik terhadap negara. Oleh karena itu, manajemen pelayanan publik harus dikelola secara profesional, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga mendukung terciptanya good governance yang transparan dan akuntabel.

Setiap organisasi, baik yang bergerak di sektor privat maupun publik, memiliki kerangka dasar untuk menjalankan aktivitasnya sesuai tujuan yang diharapkan. Unsur-unsur penting seperti kepemimpinan, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan pendanaan merupakan satu kesatuan yang saling terkait dan tidak dapat dipisahkan. Dalam konteks pelayanan publik, organisasi dapat diibaratkan sebagai batang tubuh, sedangkan manajemen berperan sebagai penggerak yang mengarahkan jalannya organisasi agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Dengan manajemen yang terencana dengan baik, organisasi pelayanan publik akan terus berkembang, adaptif, dan mampu memberikan layanan yang sesuai kebutuhan masyarakat.

Menurut Safroni dalam Hayat (2017:9) manajemen dapat dipandang sebagai sebuah siklus yang apabila dilaksanakan secara berkualitas akan menghasilkan perbaikan berkelanjutan. Siklus ini pada akhirnya berimplikasi terhadap meningkatnya kinerja aparatur negara. Kinerja yang baik akan menghasilkan output pelayanan yang lebih berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas manajemen pelayanan publik memiliki dampak langsung terhadap hasil layanan yang diterima masyarakat.

Manajemen publik menurut Overman dalam Hayat (2017:11) adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu *planning*, dan *controlling* dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik. Tentunya manajemen publik berkaitan dengan fungsi sistem yang dibangun dalam organisasi publik yang saling keterkaitan satu sama lainnya dalam kerangka membangun pola kerja sama yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan proses pengelolaan yang terstruktur dan sistematis dalam penggunaan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia, sarana prasarana, keuangan, maupun informasi, untuk mencapai tujuan pelayanan kepada masyarakat. Manajemen ini berperan penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. Pengertian Pelayanan

Menurut Mustanir (2022:11) pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, pembentukan budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi terhadap pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Moenir mengatakan bahwa “Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.” Menurut Moenir dalam Mustanir (2022:11).

Selanjutnya menurut Moenir dalam Sellang (2016:75) mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Penekanan terhadap definisi pelayanan tersebut ialah pelayanan yang diberikan bersangkutan segala usaha yang telah dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan menurut Mustanir (2022:11-12).

Menurut Kotler dalam Mustanir (2022:14-15) beliau menyebutkan bahwa pelayanan (*service*) adalah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan *service* bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu.

- a. *Higt contact service* : sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low contact service* : klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanyalah terjadi di *front desk* yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service*. Misalkan lembaga keuangan.

Menurut Loina dalam Mustanir (2022: 15) beranggapan bahwa sebuah pelayanan adalah satu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta publik yang lainnya yang berkepentingan.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi 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.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Rachman (2021:11) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Mustanir (2022:21) pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang telah dibentuk berdasarkan undang undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk hanya semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat.

Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang baik menurut Hayat (2017:22).

Pelayanan publik dengan perspektif yang lebih luas menurut T. Keban dalam Sellang (2016:56) ada enam dimensi strategis dalam administrasi publik, yakni sebagai berikut:

- a. Dimensi Kebijakan
- b. Dimensi Struktur Organisasi
- c. Dimensi Manajemen
- d. Dimensi Etika
- e. Dimensi Lingkungan
- f. Dimensi Akuntabilitas Kinerja

Sangkala dalam Sellang (2016:81–82) mengemukakan bahwa paling tidak terdapat empat prinsip dasar yang termuat dalam sebuah charter yaitu berkualitas, pilihan, standar, dan nilai, namun dalam perkembangannya mengalami penambahan. Prinsip dasar yang termaktub didalam citizen charter pada dasarnya memuat adanya pengakuan hak-hak publik atas pelayanan yang harus diterima, karena mereka telah membayar atau melaksanakan kewajibannya melalui pajak, baik langsung maupun tidak langsung. karena itu, keseluruhan layanan yang diberikan harus dalam keadaan berkualitas tinggi, responsive terhadap kebutuhan warga, seta tersedia dengan biaya yang resional. Lebih lanjut prinsip dasar tersebut mencakup :

- a. Terdapat standar yang jelas, artinya setting dan monitoring diungkapkan secara eksplisit bagi pengguna sesuai dengan apa yang mereka harapkan,
- b. Informasinya jelas dan terbuka, artinya isi dari informasi yang diberikan harus akurat, tersedia setiap saat dalam bahasa yang sederhana, misalnya; mengenai bagaimana cara masyarakat melakukannya dan siapa yang bertanggungjawab/ petugasnya,
- c. Terdapat kesamaan, artinya informasi yang diberikan sama bagi setiap pengguna,
- d. Tidak memihak, artinya dalam memberikan pelayanan petugas tidak boleh membedakan,
- e. Kontinyu, artinya pelayanan yang diberikan baik kuantitas maupun mutunya berkelanjutan atau tetap konsisten,
- f. Teratur, artinya mekanisme pelaksanaan pelayanan diberikan runut dan jelas,
- g. Pilihan, artinya pemerintah membuka peluang bagi pihak ketiga untuk memberikan layanan yang sama (contracting out),
- h. Konsultasi, artinya konsultasi dilaksanakan secara regular dan sistematis dengan para pengguna. Pandangan pengguna layanan dan prioritasnya harus dapat dijadikan sebagai patokan, standar yang diterapkan dalam pelayanan publik,
- i. Sopan dan penolong, artinya sopan dan suka membantu memberi pelayanan kepada pengguna merupakan ciri para pegawai yang bertugas memberikan pelayanan. Layanan yang diberikan harus adil bagi siapa saja yang memerlukan pelayanan serta dalam suasana kondisi yang menyenangkan semua pihak,

- j. Perbaikan, artinya jika dirasa pelaksanaannya salah, maka seger diperbaiki. Prosedur keberatan dijelaskan kepada masyarakat sehingga mudah dilakukan,
- k. Ekonomis, artinya pelayanan publik yang diselenggarakan seyogyanya ekonomis dan efisien di dalam konteks kemampuan sumberdaya dan kemampuan keuangan negara,
- l. Pengukuran, artinya pelayanan mesti yang diberikan harus didasarkan atas standar dan target yang dapat diukur kinerjanya. Hasil pengukuran tersebut dapat menjadi sumber perbaikan agar mutu pelayanan tetap dapat dijaga dan bahkan ditingkatkan.

Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017:21) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

4. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Daviddow & Uttal dalam Hardiansyah (2018:49) pengertian kualitas lebih luas yaitu “Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).” Menurut Kotler dalam Hardiansyah (2018:49) mengatakan bahwa “*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implies needs.*” “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.” Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Kualitas pelayanan publik adalah suatu konsep yang menyangkut kemampuan pemerintah atau lembaga publik untuk memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan responsif. Sejak berlakunya otonomi daerah, pelayanan publik banyak dibicarakan karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang mengukur keberhasilan otonomi daerah. Jika pelayanan publik pemerintahan daerah baik atau berkualitas maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil menurut Sellang dalam Hendrayady (2023:75).

Menurut Goetsch & Davis dalam Hardiansyah (2018:49) kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan

berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Rasyid dalam Hendrayady (2023:75) menyatakan bahwa pemerintah pada hakekatnya melayani masyarakat, tidak harus melayani dirinya sendiri atau dilayani, tetapi melayani masyarakat, menciptakan kondisi bagi setiap anggota masyarakat, mengerahkan kemampuan dan kreativitasnya, serta mencapai tujuan bersama. Dari sudut pandang ini, kita dapat memahami bahwa tugas dan misi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, bukan membiarkan masyarakat memberikan pelayanan untuk melayani pemerintah.

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:54 – 55) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2018:55) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55) antara lain adalah (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan, (3) Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan pelayanan, (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain, (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Menurut Moenir dalam Hendrayady (2023: 76) mengemukakan bahwa pelayanan memuaskan orang lain atau orang yang dilayani, pelaku yang bertanggung jawab atas pelayanan tersebut harus memenuhi empat kriteria utama sebagai berikut; bertingkah laku yang sopan, cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya dapat

diterima oleh yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat, dan memiliki sikap yang ramah dalam pelayanan. Kualitas pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik, serta dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus terus dilakukan agar masyarakat merasa terlayani dengan baik oleh pemerintah dan lembaga publik.

5. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah dalam Prasodjo (2023:71) menyebutkan enam faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik, antara lain:

- a. Motivasi kerja birokrasi dan aparatur;
- b. Kemampuan aparatur;
- c. Pengawasan/ kontrol sosial;
- d. Perilaku birokrasi/ aparatur;
- e. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan
- f. Restrukturisasi organisasi.

6. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13, 68) antara lain:

a. Bukti Fisik (*Tangible*).

Bukti Fisik meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

a. Keandalan (*Reliability*).

Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.

c. Jaminan/Keyakinan (*Assurance*).

Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

d. Empati (*Empathy*).

Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

7. Pengertian Kepuasan Pelanggan/Masyarakat

Kepuasan pelanggan merupakan konsep yang fundamental dalam manajemen mutu. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai tingkat di mana produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Oliver dalam Minarti, dkk (2022:33-34) kepuasan pelanggan adalah “evaluasi subjektif dari pengalaman pelanggan terhadap produk atau layanan yang mereka terima, yang mencerminkan perasaan puas atau tidak puas terhadap pengalaman tersebut”. Kepuasan pelanggan tidak hanya sekedar hasil dari memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga mencakup pelanggan emosional dan persepsi terhadap kualitas produk atau layanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan menjadi indikator utama keberhasilan karena berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan, citra perusahaan, dan keberlanjutan bisnis. Sebagai contoh, sebuah perusahaan manufaktur yang mampu menjaga tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan meningkatkan pangsa pasar dan profitabilitas. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan dapat menyebabkan pelanggan beralih ke kompetitor, menurunkan citra perusahaan, dan mengancam kelangsungan usaha menurut Kotler & Keller dalam Minarti, dkk (2022:34).

Menurut Kotler dan Keller dalam Putri (2017) kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang muncul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi konsumen itu sendiri. Kepuasan konsumen dalam bisnis dianggap sebagai salah satu dimensi kinerja pasar karena peningkatan kepuasan konsumen berpotensi pada pertumbuhan penjualan jangka pendek maupun jangka panjang, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang menurut Tjiptono, Chandra, Adriana dalam Putri (2017).

Kepuasan pelanggan adalah hal mengenai harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan yang terpenuhi sehingga berdampak kepada pembelian ulang terjadi atau terjadi kesetiaan pelanggan. Menurut Rahayu dalam Januardin, dkk (2021:2) “Kepuasan pelanggan telah menjadi faktor penting bagi perusahaan, karena membawa manfaat yang positif bagi perusahaan”. Kepuasan pelanggan adalah suatu ekspektasi yang dirasakan pelanggan atas produk dan layanan yang diterimanya.

Kepuasan pelanggan biasanya akan berdampak terhadap penjualan atau pendapatan dari perusahaan, untuk itu biasanya perusahaan sangat konsen terhadap bagaimana perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, agar pelanggan setia. Menurut Soedarmo dalam

Januardin, dkk (2021:4) “kepuasan pelanggan (*customer service*) adalah suatu kondisi puas, senang atau bangga yang dirasakan oleh konsumen ketika menerima suatu produk atau jasa yang ditawarkan diatas layanan sejenisnya”.

Menurut Schisffman dan Kanuk dalam Januardin, dkk (2021:5) “Kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya. Maka tidaklah mengherankan jika perusahaan menjadi terobsesi untuk menciptakan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang sangat erat dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan”.

8. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan/Masyarakat

Menurut Lupiyoadi dalam Januardin, dkk (2021:8-9) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

- a. Kualitas Produk, dimana konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas Pelayanan, dimana konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- c. Emosional, dimana konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.
- d. Harga, dimana produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya, yaitu konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Faktor-faktor ini dapat saling berhubungan dan berbeda-beda dalam konteks setiap negara atau masyarakat tertentu. Pemerintah, organisasi non pemerintah, dan individu dapat berperan dalam meningkatkan faktor-faktor in untuk menciptakan masyarakat yang lebih puas.

9. Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Hawkins dan Lonney dalam Indrasari (2019:92) mengemukakan ukuran atau indikator kepuasan secara umum meliputi:

- a. Kesesuaian harapan; merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja pegawai yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
- b. Minat mengunjungi kembali; merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang terkait.
- c. Kesediaan merekomendasikan; merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepuasan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

C. Kerangka Pemikiran

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan hasil observasi awal di dapati beberapa fenomena masalah yang ditemui oleh peneliti dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Pemasalahan pertama, pertama, masih terdapat ketidakhadiran petugas pada jam pelayanan sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama atau bahkan kembali pada hari berikutnya. Permasalahan kedua, sebagian besar pelayanan masih dilakukan secara manual dan belum terintegrasi dengan sistem digital. Hal ini mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor untuk mengurus berbagai keperluan, yang menyulitkan terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari pusat kota. Permasalahan ketiga, proses penyelesaian layanan masih cenderung lambat sehingga masyarakat tidak dapat memperoleh hasil sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Landasan Teori pada penelitian ini adalah:

1. Teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13, 68) Yaitu:
 - a. *Tangible* (bukti fisik)
 - b. *Reliability* (keandalan)
 - c. *Responsiveness* (daya tanggap)
 - d. *Assurance* (keyakinan/jaminan)
 - e. *Empathy* (empati)
2. Teori kepuasan masyarakat menurut Hawkins dan Lonney dalam Indrasari (2019:92) Yaitu:
 - a. Kesesuaian harapan
 - b. Minat mengunjungi kembali
 - c. Kesiediaan merekomendasikan

Kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disusun dari dasar fakta-fakta, observasi, dan kajian kepustakaan. Kerangka pemikiran membantu peneliti menentukan teori, konsep-konsep, hingga dalil yang nantinya dijadikan dasar penelitian. Kerangka Pemikiran digunakan untuk memecahkan masalah, mengembangkan ide, membuat keputusan yang lebih baik dan memahami hubungan antara berbagai elemen yang terlibat dalam suatu konteks.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Menurut Machali (2021:53) Hipotesis berasal dari kata “hypo” berarti sebelum, dan “thesis” pernyataan, atau pendapat. Dengan demikian hipotesis secara sederhana dapat difahami sebagai suatu pernyataan yang pada waktu diungkapkan belum diketahui kebenarannya. Dalam sebuah penelitian, hipotesis umumnya dirumuskan untuk menjawab secara sementara masalah yang akan diteliti. Jadi, hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang akan diteliti.

Menurut Suharsimi Arikunto dalam Hardani, dkk (2020:329) Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis seringkali dikatakan hasil penelitian sementara, karena jawaban yang diberikan hanya berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum sebagai jawaban yang empirik menurut Sugiyono dalam Hardani, dkk (2020:330). Adapun hipotesis yang dikemukakan adalah:

1. Hipotesis kerja atau sering disebut hipotesis alternatif (H_a). Hipotesis kerja menunjukkan adanya hubungan antara variabel X dan variabel Y, yaitu adanya pengaruh.
2. Hipotesis nol (H_o) yaitu hipotesis yang menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel X dan variabel Y.
3. Jika membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka peneliti menarik hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Ha: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Ho: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

