

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

- a. Nita Arsita, (2020). **Pengaruh Kinerja Aparat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Desa Pasar Panas Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dan seberapa besar pengaruh kinerja aparat desa terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan jumlah responden dari masyarakat sebanyak 30 orang dengan menggunakan sampel teknik sampling jenuh, dimana semua responden dijadikan sampel. Instrumen yang digunakan untuk metode pengumpulan data yaitu kuesioner dan dokumentasi, Kuesioner merupakan instrumen pertama untuk pengumpulan data penelitian dan instrumen yang kedua menggunakan data dokumentasi. Dalam analisis data yang digunakan adalah Generalized Strutured Component Analysis (GSCA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat adanya pengaruh yang signifikan antara Kinerja (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada kantor desa Pasar Panas Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. Adapun pengaruh Kinerja terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0.523 atau 52.3% dan sisanya 47.7% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kedisiplinan, kepemimpinan, kualitas layanan, dan lain-lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

- b. Sofia Tri Septiawati, Imam Syafii (2025). **Pengaruh Kinerja perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat di dusun lopang desa lopang kecamatan kembangbahu kabupaten lamongan.** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Alasan menggunakan metode kuantitatif adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat di desa lopang. Populasi sejumlah 352 kepala keluarga dan diambil sampel sejumlah 52 kepala keluarga yang terdiri dari 2 rukun tetangga. Dengan analisis data yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja aparat pemerintah desa dan kepuasan masyarakat, dengan koefisien korelasi sebesar 0,92 dan kontribusi sebesar 84,64%. Uji tersebut menunjukkan nilai thitung sebesar 19,342, yang lebih besar dari t tabel sebesar 2,649, mengindikasikan hubungan yang signifikan antara kinerja aparatur pemerintah desa dan kepuasan masyarakat.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Darodjat (2015:105) berpendapat bahwa kinerja adalah sebagai catatan yang dihasilkan dalam suatu fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu.

Menurut (Mangkunegara, 2017) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai

dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:106) mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil atau tingkat keberhasilan pegawai secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil atau catatan kerja yang dicapai pegawai dalam periode tertentu, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, yang diperoleh melalui pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja juga mencerminkan tingkat keberhasilan pegawai dalam mencapai standar, target, maupun kriteria yang telah ditentukan dan disepakati bersama.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut (Sedarmayanti, 2017) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

- 1) Sikap dan mental
- 2) Pendidikan
- 3) Keterampilan
- 4) Manajemen kepemimpinan
- 5) Tingkat penghasilan
- 6) Gaji dan kesehatan
- 7) Jaminan sosial
- 8) Iklim kerja
- 9) Sarana dan prasarana

10) Teknologi

11) Kesempatan berprestasi.

kasmir (2019: 189) menyatakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja yakni: (1) kemampuan dan keahlian, (2) pengetahuan, (3) rancangan kerja, (4) kepribadian, (5) motivasi kerja, (6) kepemimpinan, (7) gaya Kepemimpinan, (8) budaya Organisasi, (9) kepuasan kerja, (10) lingkungan kerja, (11) byalitas, (12) komitmen, (13) disiplin kerja.

Sementara Mangkunegara (2012: 16) dan Harini et al. (2018) menyatakan bahwa pencapaian kinerja dipengaruhi dua faktor, yakni :

- 1) Faktor individu, secara psikologis individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisiknya. Integritas tinggi antara fungsi psikis dan fisik, sehingga individu memiliki konsentrasi diri yang baik. Integritas menjadikan modal utama dalam mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari untuk mencapai tujuan organisasi.
- 2) Faktor lingkungan organisasi, faktor ini sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja karyawan. Faktor lingkungan organisasi antara lain uraian jabatan yang jelas, target kerja yang menantang, komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja memadai.

c. Indikator Kinerja Pegawai

Bernardin dan Russel (Busro, 2018: 96) menyatakan untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa indikator sebagai berikut :

- 1) Kualitas (mutu)
Dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu.
- 2) Kuantitas (jumlah)
Diwujudkan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) dari aktivitas yang dihasilkan oleh seseorang.
- 3) Ketepatan Waktu
Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat memaksimalkan waktu untuk aktivitas pekerjaan lainnya.
- 4) Efektivitas
Penggunaan sumber daya perusahaan dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil yang tertinggi.
- 5) Pengawasan
Setiap aktivitas pekerjaan dilaksanakan tanpa perlu meminta pertolongan atau bimbingan dari atasannya.
- 6) Hubungan Antar Karyawan
Merupakan tingkatan yang menunjukkan karyawan merasa percaya diri, mempunyai keinginan baik dan kerjasama yang baik dengan rekan kerja.

Menurut mangkunegara (2019:75) mengemukakan bahwa indikator kinerja karyawan yaitu :

1. Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
3. Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

2. Aparat Desa

Aparat desa adalah perangkat atau aparatur pemerintahan desa yang membantu kepala desa dalam menjalankan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat desa. Aparat desa terdiri dari beberapa unsur utama, yaitu Sekretaris Desa, Kepala Urusan (Kaur) atau Kepala Seksi (Kasi), dan Kepala Dusun (Kadus). Setiap unsur memiliki tugas pokok dan fungsi tersendiri untuk mendukung pemerintahan desa yang efektif dan efisien.

3. Pengertian kepuasan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata kepuasan adalah perihal (yang bersifat) puas. Arti lainnya dari kepuasan adalah kesenangan. Kata kepuasan (*satisfactions*) berasal dari kata “Statis” yang artinya cukup baik atau memadai, sedangkan “*Facio*” artinya melakukan atau membuat (Tjiptono & Chandra, 2011) dalam Yati (2022). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. (Priyoto, 2017) dalam Manalu (2020).

Menurut Kotler dan Keller dalam (Sesaria, 2020) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena

membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan pelanggan yang berupa perasaan ataupun penilaian terhadap penggunaan produk dimana harapan dan kebutuhannya terpenuhi (Sesaria, 2020).

Menurut pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan.

a. Tingkat Kepuasan Masyarakat

- 1) Menurut Philip Kotler dalam (Mhd Rusydi 2017-27-28), pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan, yaitu: Bila kinerja lebih rendah dari harapan pelanggan, pelanggan akan merasa tidak puas, karenanya harapan lebih tinggi dari pada yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.
- 2) Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas karena harapan sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi produk.
- 3) Bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan, pelanggan akan sangat merasa puas karena apa yang diterimanya melebihi apa yang mereka harapkan.

Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh setelah pelanggan melakukan atau menikmati sesuatu pelayanan.

b. Konsep Pengukur Kepuasan

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:148) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
- 2) Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut :

- a) *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
 - b) *Derived dissatisfacatin*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
 - c) *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dija-dikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.
 - d) *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.
- 3) *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost sopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost sopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
- 4) *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah

beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

a. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat

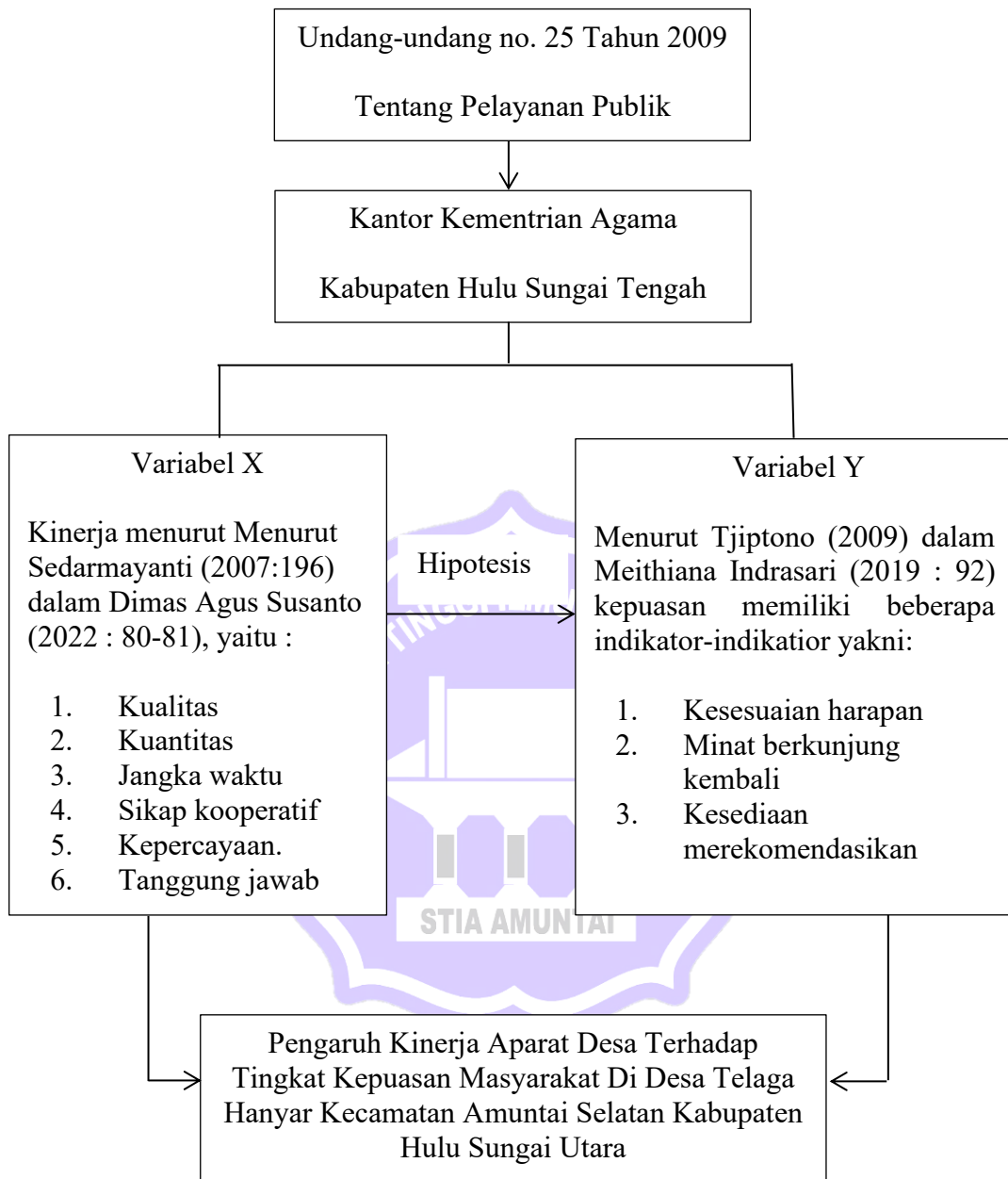
Menurut Kotler, dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu :

- 1) Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional, dan publik akan merasa bangga mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- 5) Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran disusun untuk memberikan gambaran mengenai alur penelitian yang akan dilakukan nantinya. Secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum dari fakta-fakta empiris yang didapat dari pengumpulan data. Jadi hipotesis dapat juga dinyatakan sebagai jawaban teoretis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empiris. Menurut Karlinger (2002) dalam Lijan P. Sinambela (2021 : 99), hipotesis adalah jawaban sementara dari masalah yang dirumuskan yang akan diuji kebenarannya melalui data empirik yang diperoleh. Penelitian dengan pengujian hipotesis adalah penelitian kuantitatif. Sementara dalam penelitian kualitatif, hipotesis berfungsi sebagai petunjuk apa yang harus dilakukan, bukan diuji.

Hipotesis penelitian yang dirumuskan berdasarkan teori-teori yang relevan dinamakan hipotesis kerja. Hipotesis ini sering diistilahkan sebagai hipotesis penelitian, dan dalam disiplin ilmu statistik dinamakan hipotesis alternative (H_a). Kebalikan dari hipotesis alternatif adalah hipotesis nol (H_o).

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan hasil kajian empiris di atas, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H_a : Ada pengaruh kinerja aparat desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor desa Telaga Hanyar Kecamatan Amuntai Selatan.

H_o : Tidak ada pengaruh kinerja aparat desa terhadap tingkat kepuasan

masyarakat di kantor desa Telaga Hanyar Kecamatan Amuntai Selatan.

