

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian

1. Jannahtun Elsa. 2022, **Pengaruh kualitas pelayanan kartu identitas anak (KIA) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.** Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Menggunakan pendekatan Kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui angket, observasi, dan dokumentasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, yang dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 6,239 lebih besar dari t tabel 1,660. Selain itu, diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,284 atau 28,4%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 28,4% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 71,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Yuli Yanti, 2022, **Pengaruh pemberian kompensasi terhadap kinerja pegawai di Dinas lingkungan hidup Kabupaten Barito Timur**, Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data angket, observasi dan dokumentasi, dan menggunakan teknik sampling insidental untuk penentuan sampel, metode analisis data *Structural Equation Modeling (SEM)* atau yang lebih dikenal dengan *Partial Least Square (PLS)* mulai dari pengukuran model (*outer model*), struktur model (*inner model*) dan pengujian hipotesis dengan menggunakan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian dengan menggunakan perangkat smartPLS versi 3.3 dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dapat diterima berdasarkan nilai *R-Square* diketahui kompensasi mempengaruhi Kinerja Pegawai sebesar 66.4% sisanya 33.6% merupakan faktor lain yang turut di buktikan pula bahwa terdapat pengaruh kompensasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Lingkungan Hidup kabupaten Barito Timur. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa pengaruh langsung variable kompensasi (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) menunjukkan nilai *P Values* sebesar $0.000 < 0.05$ dan dengan nilai *t* sebesar 16.879. Nilai tersebut lebih besar dari *t* table (1.66488). Hasil ini berarti bahwa Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini berarti Hipotesis 1 diterima.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kompensasi

Kompensasi merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan pemberian balas jasa kepada pegawai atas kontribusi yang telah diberikan kepada organisasi. Pemberian kompensasi bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja, kinerja, serta kesejahteraan pegawai sehingga dapat mendorong tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut Enny (2019), kompensasi dapat didefinisikan sebagai penghargaan terhadap kontribusi dan pekerjaan karyawan kepada perusahaan yang dianggap sebagai bentuk timbal jasa akan prestasi yang dilakukan

Menurut Septiani et al. (2024), kompensasi adalah segala bentuk imbalan yang diberikan oleh organisasi kepada pegawai sebagai balasan atas jasa atau pekerjaan yang telah dilakukan, baik dalam bentuk finansial maupun non finansial. Kompensasi yang diberikan secara adil dan layak dapat meningkatkan semangat kerja pegawai serta mendorong terciptanya kinerja yang lebih baik.

Menurut Hasibuan (2020), memberikan pendapat mengenai kompensasi sebagai semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi yang berbentuk uang artinya karyawan dibayar dengan sejumlah uang. Sedangkan kompensasi yang berbentuk barang artinya kompensasi dibayar dengan barang.

William B. Werther dan Keith Davis (dalam Edison dkk., 2022), Kompensasi adalah apa yang seorang pekerja terima sebagai balasan dari pekerjaan yang di berikannya, baik upah per jam ataupun gaji periodic dan dikelola oleh bagian personalia

Dalam organisasi pemerintahan, pemberian kompensasi kepada aparatur sangat penting untuk mendukung peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Aparatur yang memperoleh kompensasi secara layak dan sesuai dengan beban kerja yang diberikan akan terdorong untuk bekerja lebih optimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kompensasi merupakan segala bentuk imbalan yang diberikan oleh organisasi kepada pegawai atas kontribusi dan pekerjaan yang telah dilakukan, baik dalam bentuk finansial maupun non finansial, yang bertujuan untuk meningkatkan motivasi, kinerja, serta kesejahteraan pegawai dalam organisasi.

2. Tujuan Kompensasi

Kompensasi menjadi hal yang ditunggu-tunggu oleh karyawan. Banyak kasus, dimana perusahaan tidak memberikan kompensasi kepada karyawannya mengakibatkan karyawan keluar karena merasa tidak diberi apresiasi atas pekerjaan yang dilakukan. Maka dari itu, secara sederhana kompensasi diberikan perusahaan kepada karyawan dengan tujuan agar karyawan bertahan dan semangat dalam pekerjaannya.

Menurut Hasibuan (2020), ada beberapa yang menjadi tujuan dari pemberian kompensasi, antara lain:

a. Ikatan Kerja sama

Pemberian kompensasi kepada karyawan akan menciptakan ikatan kerja sama antara karyawan dengan perusahaan. Dalam artian bahwa karyawan harus mengerjakan tugas-tugas dengan baik, dan perusahaan harus membayarkan kompensasi sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya.

b. Kepuasan Kerja

Dengan adanya balas jasa, maka karyawan akan mampu untuk memenuhi kebutuhan fisik, status sosial dan egoistiknya sehingga memperoleh kepuasan kerja

c. Motivasi

Dengan adanya pemberian balas jasa yang cukup besar, maka karyawan akan termotivasi dalam pekerjaannya

d. Stabilitas Karyawan

Dengan pemberian kompensasi dengan prinsip adil dan layak maka stabilitas karyawan akan lebih terjamin

e. Disiplin

Dengan pemberian balas jasa yang cukup besar maka disiplin karyawan akan semakin baik. Para karyawan akan menyadari akan tanggungjawab serta mematuhi peraturan yang ada diperusahaan

Sementara pendapat lain, menurut Martoyo (1994) dalam Akbar *et al.* (2021) tujuan kompensasi ada beberapa pendapat:

- a. Pemenuhan kebutuhan ekonomi pegawai atau sebagai jaminan economic security bagi pegawai
- b. Mendorong agar pegawai lebih baik dan lebih giat
- c. Menunjukkan bahwa organisasi mengalami kemajuan
- d. Menunjukkan penghargaan dan perlakuan adil organisasi terhadap pegawainya (adanya keseimbangan antara input yang diberikan pegawai terhadap organisasi dan output atau besarnya imbalan yang diberikan organisasi kepada pegawai)

3. Jenis Kompensasi

Secara umum, kompensasi dibagi menjadi dua, yaitu kompensasi finansial dan kompensasi nonfinansial. Menurut Rivai (dalam Sopiah dan Sangadji, 2018:60), Kompensasi dibagi menjadi dua kategori :

a. Kompensasi Finansial

Kompensasi finansial terdiri atas dua jenis, yaitu kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung (tunjangan)

- 1) Kompensasi langsung : Meliputi pemberian gaji (Penghasilan Tetap/Siltap), serta pemberian insentif atau bonus berdasarkan capaian kerja tertentu
- 2) Kompensasi tidak langsung (Tunjangan) : Meliputi tunjangan jabatan, jaminan kesehatan, serta fasilitas pendukung lainnya.

b. Kompensasi Nonfinansial

Selain bentuk materi kompensasi juga diberikan dalam bentuk nonfinansial yang mencakup:

- 1) Keamanan Karier : adanya kepastian jabatan, peluang promise/kenaikan pangkat, serta pengakuan atas prestasi kerja.
- 2) Lingkungan Kerja : Terciptanya suasana kerja yang nyaman, hubungan antar rekan kerja yang kondusif, serta dukungan fasilitas yang memudahkan tugas harian

Menurut Dessler (2017), ada dua jenis kompensasi yaitu kompensasi finansial langsung dan kompensasi finansial tidak langsung.

- a. Kompensasi Finansial Langsung, berupa bayaran insentif (komisi, bonus, dan pembagian laba) dan bayaran tertanggung (program tabungan dan anuitas pembelian saham)
- b. Kompensasi Finansial Tidak Langsung, berupa programprogram proteksi (asuransi kesehatan), bayaran diluar jam kerja (liburan, cuti lebaran, cuti tahunan, dan lainnya), fasilitas yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi (kendaraan dan tempat tinggal).

4. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dalam penyelenggaraan organisasi, terutama dalam instansi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Pelayanan pada dasarnya merupakan upaya yang dilakukan oleh organisasi atau individu dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan pihak lain sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Menurut Pasalong (dalam Rohayatin, 2023:2), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Sedangkan menurut Mahmudi (dalam Rohayatin, 2023:3), pelayanan publik adalah: Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Menurut Ban & Kim (2019) kualitas pelayanan dikelompokkan ke dalam 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dikarenakan pelanggan yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami mood yang positif terhadap pelayanan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut.

5. Ukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Moenir dalam (Sawir, 2020:90-91) bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut :

- a. *Tangible* (Berwujud)
- b. *Reliable* (Handal)
- c. *Responsiveness* (Tanggap)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (Empati)

Kemudian Menurut Zeitham¹ dkk. (Dalam Nurdin, 2019:57-59)

Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

- a. *Tangibel* (Berwujud), dengan indikator:
 - Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani,
 - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
 - Kemudahan dalam proses pelayanan,
 - Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan,
 - Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan, dan
 - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. *Reliability* (Kehandalan), dengan indikator:
 - Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,
 - Memiliki standar pelayanan yang jelas,
 - Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,
 - Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. *Responsiviness* (Ketanggapan), dengan indikator:

Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,

Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat,

Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat,

Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat,

Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan

Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

d. *Assurance* (Jaminan), dengan indikator:

Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,.

Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan,

Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan

Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

e. *Empathy* (Empati).

Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan,

Petugas melayani dengan sikap ramah,

Petugas melayani dengan sikap sopan santun,

Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan

Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

C. Kerangka Berpikir

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa sangat bergantung pada bagaimana aparatur tersebut menjalankan tugas dan fungsinya secara

profesional, responsif, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, aparatur desa dituntut untuk memiliki motivasi kerja dan tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan pelayanan publik.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kompensasi yang diterima. Kompensasi tidak hanya berfungsi sebagai bentuk balas jasa atas pekerjaan yang dilakukan, tetapi juga menjadi bentuk penghargaan dari organisasi terhadap kontribusi aparatur dalam menjalankan tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian kompensasi yang memadai dapat mendorong aparatur desa untuk bekerja lebih optimal, meningkatkan tanggung jawab kerja, serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Sebaliknya, apabila kompensasi yang diterima aparatur desa dianggap kurang memadai atau tidak sebanding dengan beban kerja yang dilaksanakan, maka hal tersebut berpotensi mempengaruhi semangat kerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan, seperti kurangnya ketanggapan dalam melayani masyarakat, keterlambatan pelayanan administrasi, maupun kurang optimalnya pemanfaatan sistem pelayanan yang tersedia.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa kompensasi aparatur desa memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya kompensasi yang layak dan sesuai dengan beban kerja aparatur desa, diharapkan aparatur desa dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, responsif, dan profesional kepada

masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kompensasi aparatur desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Sungai Pandan Hulu.

1. Landasan Teori Variabel X (Kompensasi Aparat)

Menurut Rivai (dalam Sopiah dan Sangadji, 2018:60), Kompensasi dibagi menjadi dua katagori :

- a. Kompensasi Finansial, terdiri atas dua jenis, yaitu kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung (tunjangan)
 - 1) Kompensasi langsung : Meliputi pemberian gaji (Penghasilan Tetap/Siltap), serta pemberian insentif atau bonus berdasarkan capaian kerja tertentu
 - 2) Kompensasi tidak langsung (Tunjangan) : Meliputi tunjangan jabatan, jaminan kesehatan, serta fasilitas pendukung lainnya.
- b. Kompensasi Nonfinansial, Selain bentuk materi kompensasi juga diberikan dalam bentuk nonfinansial yang mencakup:
 - 1) Keamanan Karier : adanya kepastian jabatan, peluang promise/kenaikan pangkat, serta pengakuan atas prestasi kerja.
 - 2) Lingkungan Kerja : Terciptanya suasana kerja yang nyaman, hubungan antar rekan kerja yang kondusif, serta dukungan fasilitas yang memudahkan tugas harian.

2. Landasan Teori Variavel Y (Kualitas Pelayanan)

Menurut Moenir dalam (Sawir, 2020:90-91) bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut :

- a. *Tangible* (Berwujud)
- b. *Reliable* (Handal)
- c. *Responsiveness* (Tanggap)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (Empati)

Berikut ini alur dari penelitian, dan bisa dilihat pada gambar 2.3 kerangka pemikiran :



GAMBAR 2.1
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya masih perlu dibuktikan melalui proses pengumpulan dan analisis data di lapangan. Perumusan hipotesis dalam penelitian ini didasarkan pada teori, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran yang telah dijelaskan sebelumnya.

1. Hipotesis Alternatif (H_a)

Terdapat pengaruh antara Kompensasi aparatur desa terhadap Kualitas pelayanan publik di desa Sungai Pandan Hulu

Maknanya, Kualitas Pelayanan Publik terpengaruh oleh besarnya Kompensasi aparatur desa

2. Hipotesis Nol (H_o)

Tidak terdapat pengaruh antara Kompensasi aparatur desa terhadap Kualitas Pelayanan publik di desa Sungai Pandan Hulu.

Artinya, besar Kompensasi tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap kualitas pelayanan publik di desa Sungai Pandan Hulu.