

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berakaitan dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. **Ahmad Safarin (2023) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)**

Amuntai dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dengan tipe kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Populasi penelitian berjumlah 426 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling jenis accidental sampling. Data dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana, uji t , dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan perhitungan koefisien regresi sederhana menghasilkan nilai $Y = 0,27 X - 1,938$, yang berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,27, berarti terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Hasil uji t menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $9,400 >$ dari t_{tabel} ($db = 79$) 1,664 pada taraf signifikansi 5%, sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Koefisien determinasi sebesar 52,8%

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Batang Alai Utara.

2. **Charolina Sitepu (2023) Universitas Sumatera Utara, Medan dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat”.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Metode penelitian yang digunakan adalah asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dokumentasi dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Kutambaru. Analisis data dilakukan menggunakan path analysis dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien pengaruh sebesar 0,849 dan nilai t_{hitung} sebesar 37,114 yang $>$ dari t_{tabel} 1,66. Nilai koefisien determinasi sebesar 72,1% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

Kata kualitas berasal dari bahasa Latin "qualitas", yang berarti "kegunaan". Kualitas menurut kamus Oxford, adalah "standar sesuatu yang diukur terhadap hal-hal lain yang serupa; tingkat keunggulan sesuatu. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangkut arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

David dan Stanley (2000) dalam Ramlawati (2020:5) memberikan pengertian terhadap kualitas sebagai berikut:

“Quality is a dynamic state associated with products, services, people, processes, and environments that meets or exceeds expectations. Definisi tersebut lebih menekankan bahwa kualitas bukan hanya penekanan pada aspek hasil akhir, yaitu produk atau jasa, tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan, sebab sangat mustahil menghasilkan produk yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas”.

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997) dalam Hardiyansyah (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.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Sejalan dengan pengertian tersebut, menurut Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2018:14) “secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai Perihal/cara melayani, Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”.

Moenir dalam Dahlan (2023:8) mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pandangan tersebut diperkuat oleh Sampara (2000) dalam Dahlan (2023:8) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi di dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan. Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2003), bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Kurniawan dalam Dahlan (2023:8) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sinambela dalam Dahlan (2023:8) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Menurut Lovelock (2011) dalam Hardiyansyah (2018:14) menyatakan bahwa: “Pelayanan (service) adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pihak lain, baik individu maupun masyarakat, melalui interaksi langsung yang bertujuan memberikan kepuasan. Pelayanan bersifat tidak berwujud, tidak dapat dimiliki secara fisik, namun dapat dirasakan manfaat dan kualitasnya. Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan menjadi tanggung jawab pemerintah yang dilaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku untuk memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

1) Ketentuan Umum

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

- a) 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.
- b) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
- c) Atasan satuan kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- d) Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- e) Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- f) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- g) Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- h) Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
- i) Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

- j) Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
- k) Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
- l) Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara.
- m) Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

3. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Adapun prinsip pelayanan publik Menurut MENPAN No.63/kep/m. pan/7/2003 dalam Mulyawan (2016:37-38) antara lain adalah:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu
Pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika.
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

4. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI nomor 15 tahun 2014 yaitu:

- a. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat (dokumen/barang lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis atau administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan
Mekanisme dan prosedur layanan harus jelas dan terarah.
- c. Jangka waktu pelayanan
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- d. Biaya/tarif pelayanan
Biaya tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- e. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan sangat penting untuk meningkatkan pelayanan.

5. Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggara Pelayanan Publik Berdasarkan UU dalam Revidasi, dkk (2021:70-71) “Penyelenggara pelayanan publik atau Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, Atasan satuan kerja Penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik, Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, Pelaksana pelayanan publik atau Pelaksana merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik”.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi:
 - 1) Bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.

- 2) Bersifat sekunder adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:

- a. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
- b. Posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
- c. Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.
- d. Locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
- e. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

6. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*Customer satisfaction*).

Menurut Lovelock-Wright yang diterjemahkan oleh Tjiptono (2011) dalam Rohaeni dan Marwa (2018:314) mengemukakan bahwa "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen." Jasa akan diterima oleh konsumen apabila sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2011) dalam Rohaeni dan Marwa (2018:314) menjelaskan bahwa "Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen".

Menurut Ibrahim (2008) dalam Rahayu, dkk (2020:172) "Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut dilakukan.

Menurut Sellang (2019) dalam Hendrayady, dkk (2023:75) "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".

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, bahwa kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen.

7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, dkk dalam Hardiyansyah (2018:63), mencetuskan konsep dimensi Servqual dalam mengukur kualitas pelayanan. Teknik ini mengetahui besaran antara harapan pelanggan dan ekspektasi dalam pelayanan yang diterima. Adapun dimensi yang dimaksud adalah sebagai berikut.

- a. *Tangible* (Berwujud), Dimensi ini adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik untuk pelanggan. Mulai dari sisi fisik tampilan, bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.
- b. *Reliability* (Kehandalan), Dimensi ini mengemukakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan), Dimensi ini adalah para penyedia tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif, serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- d. *Assurance* (Jaminan), dimensi yang berkaitan dengan kepastian. Kepastian yang dimaksud di sini adalah kepastian yang didapatkan oleh pelanggan dari perilaku para pelaku usaha,
- e. *Empathy* (Empati), berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pelanggan.

8. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan suatu respon emosi seseorang terhadap suatu hal yang tengah dihadapinya. Emosi berarti menunjukkan perasaan suka atau tidak suka terhadap suatu hal. Kepuasan merupakan kebutuhan dasar yang dapat digambarkan sebagai suatu hal yang menyenangkan.

Kepuasan juga dapat diartikan sebagai respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu

sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan. dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Masyarakat merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan, dan dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap yang telah disepakati baik dari pihak pelayanan maupun masyarakat itu sendiri.

Menurut Day dalam Sulistiyowati (2018:55) mengemukakan “Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakainya”.

Menurut Irawan dalam Mujito, dkk (2023:204) mengemukakan bahwa "Kepuasan konsumen adalah hasil dari akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan pelayanan (jasa). Konsumen puas kalau setelah membeli produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Konsumen yang puas adalah konsumen yang akan berbagi rasa dan pengalamannya dengan konsumen lain".

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan.

Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen pada akhirnya akan menciptakan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan mereka. Pelayanan konsumen tidak hanya sekedar menjawab pertanyaan dan keluhan konsumen mengenai suatu produk atau jasa yang tidak memuaskan mereka, namun lebih dari pemecahan yang timbul setelah pembelian.

9. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Tujuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Dan bagi unit pelayanan di instansi pemerintah, hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dan bagi masyarakat IKM dapat digunakan sebagai gambaran kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Sebagaimana yang tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan yakni:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Persyaratan Pelayanan
- c. Kejelasan petugas pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
- e. Tanggungjawab petugas pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kecepatan pelayanan
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan
- i. Kesopanan dan keramahan petugas
- j. Kewajaran biaya pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan
- l. Kepastian jadwal pelayanan
- m. Kenyamanan lingkungan
- n. Keamanan Pelayanan

10. Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Hawkins dan Lonny dikutip dalam Indrasari (2019:92)

indikator kepuasan secara umum terdiri dari:

- a. Kesesuaian Harapan
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja pegawai yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
- b. Minat Berkunjung 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.
Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan.

11. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dalam Indrasari (2019:87-88), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

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

12. Kecamatan

Indonesia terbagi atas kecamatan, atau yang disebut dengan nama lain bila diatur khusus oleh peraturan daerah setempat. Kecamatan merupakan wilayah administratif yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah kabupaten/kota. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat, yang diangkat dari kalangan pegawai negeri sipil oleh bupati/wali kota setempat dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota tersebut melalui sekretaris daerah kabupaten/kota.

Kecamatan adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh camat. Kecamatan diatur sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa "Kecamatan atau

yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari Daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat."

Pada pasal selanjutnya dinyatakan bahwa:

- a. Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Daerah provinsi dan Daerah provinsi itu dibagi atas Daerah kabupaten dan kota.
- b. Daerah kabupaten/kota dibagi atas Kecamatan dan Kecamatan dibagi atas kelurahan dan/atau Desa.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, pengertian kecamatan memiliki konteks 'kewilayahan'.

Kecamatan juga dipandang sebagai Perangkat Daerah dari Kabupaten/Kota (Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah), berdasarkan ketentuan Pasal 209 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa:

Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas:

- a. Sekretariat daerah;
- b. Sekretariat DPRD;
- c. Inspektorat;
- d. Dinas;
- e. Badan; dan
- f. Kecamatan.

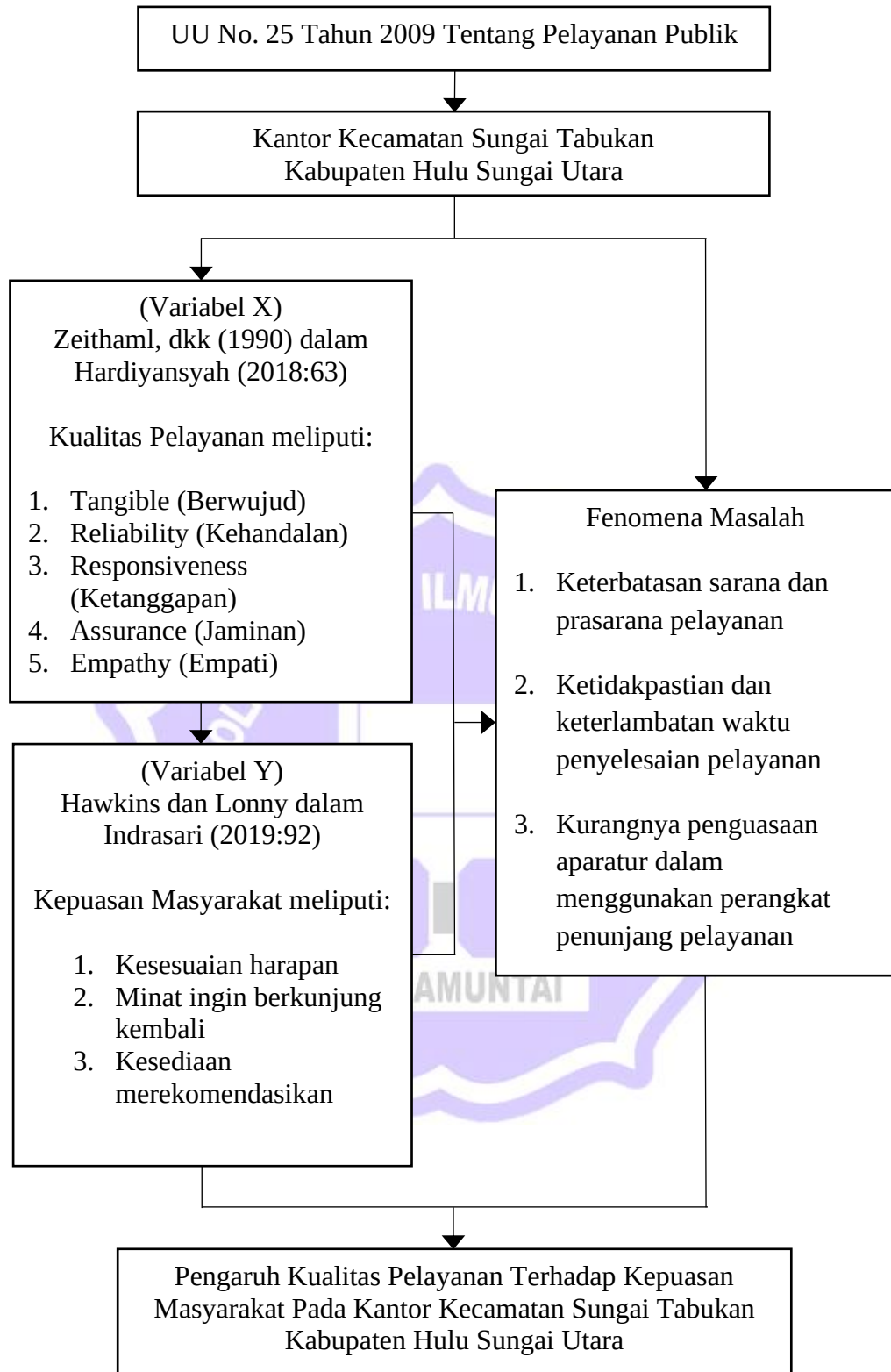
Jadi berdasarkan uraian-uraian tersebut, dapat dipahami bahwa dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan di Negara Kesatuan Republik

Indonesia posisi Kecamatan berkedudukan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota sekaligus penyelenggara pemerintahan umum (lihat pengertian wilayah administratif pada pasal 1 angka 13 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah). Sebagai perangkat daerah, Camat melaksanakan sebagian kewenangan Bupati atau Wali Kota yang dilimpahkan dan sebagai penyelenggara pemerintahan umum, Camat secara berjenjang melaksanakan tugas Pemerintah Pusat di Wilayah Kecamatan.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam suatu penelitian perlu dikemukakan, apabila dalam penelitian tersebut menggunakan dua variabel atau lebih. Ditinjau dari jenis hubungan sebab akibat yang mempengaruhi variabel lainnya. Kerangka pemikiran akan memberikan manfaat berupa persepsi yang sama antara peneliti dan pembaca terhadap jalur pemikiran peneliti, dalam rangka membentuk hipotesis risetnya secara logis.

Berdasarkan penjelasan teori yang dijelaskan mengenai kualitas pelayanan serta teori tentang kepuasan, maka dapat dirumuskan kerangka berfikir seperti yang tampak pada gambar berikut ini:



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang masih belum sempurna. Pengertian ini kemudian diperluas dengan maksud sebagai kesimpulan penelitian yang belum sempurna, sehingga perlu disempurnakan dengan membuktikan kebenaran hipotesis itu melalui penelitian. Pembuktian itu hanya dapat dilakukan dengan menguji hipotesis dimaksud dengan data di lapangan.

Berdasarkan uraian pemikiran di atas dan untuk menjawab indentifikasi masalah, maka penulis dapat menyatakan hipotesis sebagai berikut:

- Ha: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- Ho: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

