

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Ana Mayasari, 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan tipe asosiatif sebab akibat serta menjelaskan secara sistematis. Teknis analisa menggunakan analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil analisa bahwa kualitas pelayanan yang menyangkut aspek ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai, dan kenyamanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Dengan besarnya  $t_{tabel} (7,542 > 1,998)$  dan signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Proporsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar sebesar 47,4%, sedangkan sisanya sebesar 52,6% dipengaruhi oleh variabel lain selain kualitas pelayanan seperti keberadaan kantor, sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan sebagainya.
2. Tri Indah Sari, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk) Universitas Brawijaya, Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya kepuasan masyarakat atas

pelayanan publik yang baik dan berkualitas sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah. Permasalahan dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Nganjuk. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan jenis explanato research. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pengunjung Mall Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk yang ditentukan dengan menggunakan metode random sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket dan studi dokumentasi. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS for Windows. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Nganjuk. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji parsial (uji t) yang menunjukkan nilai thitung sebesar 6,958 lebih besar dari ttabel sebesar 1,66055 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Pengertian Kualitas**

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Harbani Pasolong (2022:152), adalah:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan.
- 2) Kecocokan untuk pemakaian.
- 3) Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
- 4) Bebas dari kerusakan.
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Hardiyansyah (2018:188), menyatakan “Kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk, barang atau jasa yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan”.

Menurut Garvin dalam Indrasari (2019:54), kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan

perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan, kualitas merupakan suatu ukuran atau tingkat baik buruknya suatu produk, barang, atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna atau pelanggan. Kualitas bersifat relatif dan dinamis, karena selalu menyesuaikan dengan tuntutan, selera, dan perubahan kebutuhan masyarakat. Kualitas yang baik tercermin dari kemampuan suatu produk atau pelayanan untuk memenuhi persyaratan, bebas dari kesalahan, memberikan kepuasan, serta dilakukan dengan benar sejak awal. Dengan demikian, kualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses, sumber daya manusia, dan lingkungan yang mendukung tercapainya standar pelayanan yang diharapkan.

## **2. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan

berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono dalam Indrasari (2019:57) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan kegiatan publik, karena melalui pelayanan hubungan antara pemerintah dapat terjalin secara langsung. Menurut Rachman (2021:6), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan.

Menurut Moenir dalam Rachman (2021:6) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Selanjutnya Moenir 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.

Menurut Marwiyah (2023:42), pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja atau satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik. Pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Inu Kencana dalam Marwiyah (2023:45) mengatakan bahwa “*customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired*”, yang artinya yaitu rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Jadi dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Delly dalam Marwiyah (2023:46) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparturnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang

dilayani. Para aparatur (pegawai) haruslah menyadari posisi dan peran mereka sebagai pelayan publik. Bila di mata masyarakat kesan muncul tidak demikian, berarti tugas pelayanan yang diterima selama ini bukanlah produk pelayanan sepenuh hati, melainkan pelayanan yang hanya didasari kewajiban sebagai abdi negara.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa disamping manajemen kualitas jasa pelayanan publik yang harus diperbaiki, disisi lain juga para pihak pemberi pelayanan utamanya pelayanan di sektor publik, harus memahami prinsip-prinsip pelayanan publik, memahami arti dan pentingnya menjalankan administrasi secara efektif, efisien, rasional, berkeadilan, dan mensejahterakan. Masyarakat sebagai pengguna layanan dapat merasakan manfaat langsung dari pelayanan, sehingga pelayanan yang baik dan pelayanan prima dapat terwujud yang tentunya dimulai dari sistem atau manajemennya.

### **3. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan 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 pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Harbani Pasolong (2022:148), adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah 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 Hayat dalam Rachman (2021:11), melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Hardiyansyah (2018:16), menyatakan bahwa “Pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan pada penerima pelayanan”.

Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian layanan, 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 lebih baik.

Pelayanan publik yang profesional setidaknya didasarkan pada akuntabilitas, dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, perlunya kejelasan dan kepastian (transparan) mengenai kepastian mengenai persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, maupun jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

#### **4. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa,

sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Indrasari (2019:61) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas Pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi dalam Indrasari (2019:62) menurut *service quality* adalah seberapa jatuh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas Pelayanan yang menjadi hal pertama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan

antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

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. Selain kebutuhan pemerintah untuk menambah kualitas beragam pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat, permasalahan kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi akibat peralihan paradigma administrasi, termasuk yang terjadi dalam skala global di semua sektor kehidupan.

## **5. Kualitas Pelayanan Publik**

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. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti melakukan

reformasi birokrasi, memberikan pelatihan kepada pegawai publik, menggunakan teknologi informasi, melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, serta memperkuat sistem pengawasan dan evaluasi. Disamping itu peningkatan pelayan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip dan standar serta pola penyelenggaraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sinambela dkk (2019:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- 1) **Transparansi**, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah.
- 2) **Akuntabilitas**, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional**, yaitu pelayanan yang sesuai kondisi dan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Kasmir dalam Harabani Pasolong (2022:151), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan. Jika semua kriteria terpenuhi maka dapat dipastikan pelayanan oleh suatu organisasi terutama pemerintah akan memberi kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Sehingga hakikat pelayanan yang sebenarnya akan berlangsung secara berkelanjutan. Dengan pelayanan prima yang diberikan akan memberikan pelayanan yang berkualitas serta memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai lembaga publik berupaya memenuhi dan melindungi kepentingan masyarakat atas layanan publik atau layanan yang berorientasi pada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas diharapkan dapat menciptakan dan memupuk kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan publik sebenarnya menunjukkan semangat utama penyelenggaraan administrasi publik dalam kaitannya dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat. Dengan demikian layanan akan dirasakan masyarakat tidak hanya berorientasi pada keuntungan namun lebih berorientasi pada sosial, yaitu pemberdayaan masyarakat itu sendiri. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan lebih berkualitas.

## **6. Standar Pelayanan Publik**

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam

pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Menurut Winengan (2021:47), standar pelayanan merupakan referensi operasional standar prosedur yang dibuat untuk kebutuhan kesopanan seorang karyawan sebagai bentuk standar untuk perilaku karyawan. Standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Atau dengan kata lain, standar pelayanan publik ini merupakan petunjuk dan referensi operasional dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik. Keberadaannya dapat dijadikan sebagai instrumen bagi pemberi maupun penerima pelayanan dalam rangka saling memantau dalam suatu pelaksanaan pelayanan publik.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan

masuk, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan.
- 2) Waktu Penyelesaian.
- 3) Biaya Pelayanan.
- 4) Produk Pelayanan.
- 5) Sarana dan Prasarana.
- 6) Kompetensi petugas pelayanan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang- Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- a. Dasar Hukum.
- b. Persyaratan.
- c. Prosedur pelayanan.
- d. Waktu Penyelesaian.
- e. Biaya Pelayanan.
- f. Produk Pelayanan.
- g. Sarana dan Prasarana.
- h. Kompetensi petugas pelayanan.
- i. Pengawasan intern.
- j. Pengawasan extern.

- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.
- l. Jaminan pelayanan.

## **7. Indikator Kualitas Pelayanan**

Indikator Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:55) yang terdiri dari:

- a. Ketepatan Waktu Pelayanan, yang meliputi:
  - 1) Waktu tunggu pelayanan.
  - 2) Waktu proses pelayanan.
- b. Akurasi Pelayanan, yang meliputi:
  - 1) Bebas dari kesalahan
  - 2) Informasi pelayanan
- c. Kesopanan dan Keramahan, yang meliputi:
  - 1) Respon pegawai dalam melayani masyarakat.
  - 2) Keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, yang meliputi:
  - 1) Akses dalam pelayanan.
  - 2) Jaminan dan kejelasan biaya.
- e. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan, yang meliputi:
  - 1) Ruang Pelayanan.
  - 2) Fasilitas lainnya.
- f. Atribut Pendukung Pelayanan Lainnya.
  - 1) Ruangan yang be AC.
  - 2) Ruang Baca.

## **8. Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia berasal dari kata puas atau merasa senang. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Tingkat Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai harapan maka konsumen akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan sangat puas, harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Sementara menurut Kotler dalam Rifa'i (2023:50), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasa dengan harapannya. Jadi Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan konsumen total bukanlah hal yang mudah, karena kepuasan konsumen total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu.

Jika kinerja jauh dari harapan, maka konsumen tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi harapannya, pelanggan yang sangat puas atau senang. Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seperti senang atau kecewaan seseorang terhadap suatu produk yang ditawarkan dengan ekspektasi yang diharapkan.

## **9. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan**

Menurut Harbani Pasolong (2022:122-123) Untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal memberikan pelayanan, maka ada beberapa faktor yang menentukan tingkat kepuasan publik. Adapun faktor-faktor tersebut yaitu sebagai berikut:

- 1) Kualitas layanan seperti barang, jasa, dan administratif berpengaruh terhadap kepuasan publik, bila hasil evaluasi mereka menunjukkan kualitas yang diharapkan.
- 2) Kuantitas yaitu jumlah pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan atau diinginkan masyarakat akan berpengaruh terhadap kepuasan.
- 3) Perilaku pemberi pelayanan yaitu jika pemberi pelayanan menunjukan perilaku yang sopan dan santun akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- 4) Biaya pelayanan yaitu jika masyarakat menerima layanan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan dengan layanan yang diterima akan berpengaruh terhadap kepuasan.
- 5) Keadilan pelayanan yaitu jika masyarakat menerima pelayanan diperlakukan adil atau tidak diskriminatif akan berpengaruh terhadap kepuasan.
- 6) Keamanan dan kenyamanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, jika pada saat masyarakat diberikan pelayanan menemukan keamanan dan nyaman.

## **10. Indikator Kepuasan Masyarakat**

Indikator Kepuasan Masyarakat menurut Hawkins dan Lonney dalam Candrianto (2021:61), yaitu:

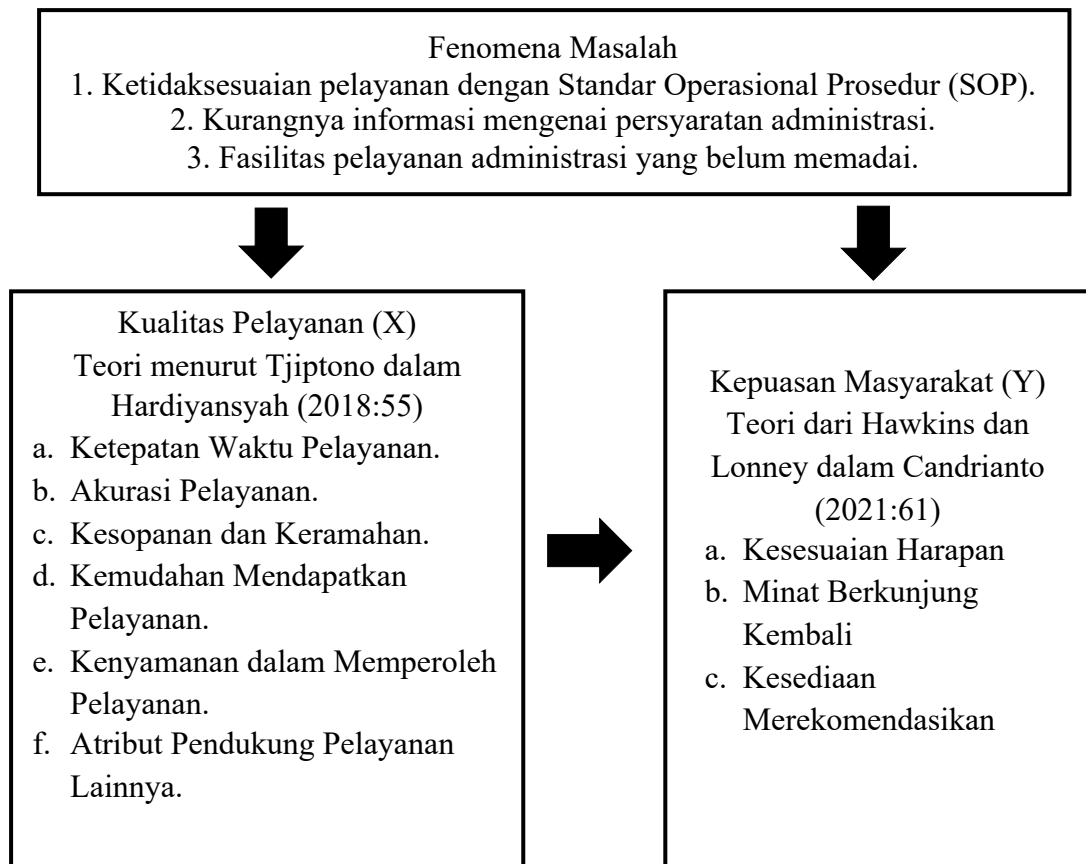
- a. Kesesuaian Harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:
  - 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan,
  - 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Minat Berkunjung Kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
  - 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
  - 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
  - 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Kesiediaan Merekomendasikan, merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

### **C. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran adalah rencana atau model yang digunakan peneliti untuk memahami bagaimana berbagai faktor saling berhubungan dalam sebuah penelitian. Ini membantu mengarahkan penelitian, merumuskan pertanyaan atau hipotesis, dan menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Kerangka pemikiran penting karena memberikan struktur dan panduan dalam memahami hasil penelitian.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



#### **D. Hipotesis**

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 dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empiris.

Hipotesis dalam penelitian ini disusun berdasarkan kerangka pemikiran serta didukung oleh hasil penelitian yang relevan. Penelitian yang dilakukan oleh Mayasari (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan meliputi ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan

pegawai, serta kenyamanan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka pemikiran, serta didukung oleh hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Ha = Kualitas pelayanan berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Ho = Kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.