

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Noraida (2021) yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Utara”**, Administrasi Publik, STIA Amuntai. Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memiliki atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat tidak terkecuali di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa. Adanya beberapa hal yang menjadi kurang baiknya pelayanan di Puskesmas Pagat yaitu petugas administrasi dan asisten dokter yang kurang ramah dan dokter yang bertugas kurang detail dalam menjelaskan kondisi pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan faktor yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Sampel yang digunakan sebanyak 80 orang dengan sistem kuisioner dan observasi langsung. Penelitian ini menggunakan instrument skala likert yang dibuat dengan bentuk checklist, data yang didapat dianalisis menggunakan regresi linier sederhana untuk membuktikan hipotesis penelitian. Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Pagat. Nilai

koefisien yang diperoleh sebesar 0,919, ini menunjukkan bahwa keeratan hubungan langsung Antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,919 nilai tersebut termasuk pada kategori sangat kuat. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,671 yang berarti setiap penambahan 1% maka nilai kepuasan masyarakat bertambah sebesar 0,671, koefisien regresi tersebut bernilai positif. Secara simultan variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan nilai F sebesar 423,052. Koefisien determinasi sebesar 0,844 menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 84,4% sedangkan sisanya sebesar 15,6% dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas pelayanan. Dari hasil uji t, diperoleh t-hitung sebesar 20,568 dan signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah indikator tangibles yang memperoleh rata-rata sebesar 3,8. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Pagat maka disarankan terutama untuk seluruh pihak Puskesmas/pegawai Puskesmas Pagat untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan terutama dalam memberikan jaminan waktu dalam pelayanan dan petugas tidak mementingkan kepentingan sendiri, serta memahami kepuasan pasien. sisanya sebesar 21,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nirmala (2022) dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan**

Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin” Ilmu Administrasi, Universitas Sjakhyakirti Palembang.

Penelitian atas kualitas kinerja pelayanan publik juga merupakan penilaian terhadap kualitas kinerja pemerintah sebab pemerintah yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik. Semakin baik kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil kerja pemerintah. Pelayanan publik yang baik juga dibutuhkan pada tingkat desa. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh, Banyuasin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data yang digunakan adalah data primer dengan Teknik pengumpulan data menggunakan instrument kuesioner. Sampel yang diambil sebanyak 85 responden menggunakan Teknik analisis regresi linier sederhana. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi *pearson product momen* dari skor butir jawaban terhadap skor total, lalu uji realibilitas menggunakan Teknik *Cronbach alpha*, semua perhitungan analisis dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor desa tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakatnya.

Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu, penelitian yang dilakukan penulis memiliki kebaruan yang terletak pada objek penelitian, dan metode penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini penulis mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada tingkat

pemerintahan Kecamatan, yang khususnya pada Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penggunaan metode SEM-PLS dalam penelitian pelayanan pegawai di kecamatan masih jarang dilakukan, sehingga penelitian ini memberikan sudut pandang baru dalam hubungan antar variabel secara menyeluruh.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan memiliki 3 makna, pertama perihal atau cara melayani, kedua usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, ketiga kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Lovelock (2011) dalam Hardiansyah (2018) “*Service* adalah produk tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum didefinisikan adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No.25/2009, 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan secara umum merujuk pada kemampuan suatu organisasi atau perusahaan dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas layanan mencerminkan sejauh mana pelayanan tersebut memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia dan lingkungannya. kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan dengan adanya konsep *Service Quality* (SERVQUAL). Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.

Menurut Tjiptono (2011) 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.

Menurut Yosep, et al. (2016) kualitas layanan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang *sustainable*. Oleh karena itu perihal tersebut menjadi penting, jika penyedia jasa memperhatikan kualitas layanannya, secara tidak langsung akan mendorong kearah peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2012:681) 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.

Menurut Hardiansyah (2018:8) Meningkatkan kualitas pelayanan publik dan publik merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi yang dijalankan pemerintah.

Terdapat 3 bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu :

- 1) Pelayanan administratif, yaitu merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat
- 2) Pelayanan barang, yaitu merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat.
- 3) Pelayanan jasa, yaitu merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli

Pada dasarnya pelayanan publik sangat sederhana, variabel pentingnya hanya ada pada pemberi dan penerima layanan, namun kemudian menjadi rumit karena menyangkut pada aspek penilaian tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan.

Menurut Zeithamal, Parasuraman & Berry (1990:25) dalam Tui & Abdussamad (2025: 13), lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan, yaitu ;

1) Tangibles

Aspek tangibles atau bukti fisik dalam pelayanan berkualitas adalah bentuk nyata yang terlihat seperti fasilitas layanan, peralatan, sumber daya manusia dan juga komunikasi.

2) Reliability

Aspek reliability atau keandalan dalam dimensi kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Artinya setiap pegawai mempunyai keandalan dalam berbagai hal mengenai setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh publik.

3) Responsiveness

Responsiveness atau daya tanggap merupakan aspek pelayanan yang dalam prakteknya pihak yang memberikan pelayanan mampu menyikapi berbagai keluhan-keluhan dari bentuk layanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

4) Assurance

Assurance atau jaminan pelayanan adalah bentuk kemampuan pihak yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan orang yang menerima layanan.

5) Emphaty

Empathy atau empati dalam hal pelayanan adalah adanya perhatian, keseriusan dan pengertian dalam melayani masyarakat yang menerima layanan.

Menurut Tjiptono (1997) dalam Hardiansyah (2018:55) menyebutkan ciri-ciri atau atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan seperti berikut :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan
- 2) Akurasi pelayanan
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, missal seperti banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas

- 5) Kenyaman dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi , ruang tempat pelayanan dan lainnya.
- 6) Atribut pendukung pelayanan .

3. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan respons emosional yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Kepuasan masyarakat dapat dikatakan seseorang yang merasakan kecewa atau senang karena ditimbulkan perbandingan atas hasil terhadap ekspektasi Tindakan yang dilakukan oleh pegawai bagian pelayanan (Aswad, Realize, & Wangka, 2018).

Engel, Roger, & Miniard (1994) dalam Indrasari (2019:87) mengatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi pasca konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan.

Baik buruknya kepuasan yang didapatkan masyarakat bergantung kepada mutu dari sebuah pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal, efektif serta efisien, pengukuran terhadap kepuasan masyarakat adalah hal penting yang wajib dilakukan. Jika masyarakat complain pada layanan yang dilakukan seorang pegawai maka dapat dipastikan pelayanan tersebut tidak efektif atau efisien.

b. Indikator kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono (2004:101) dalam Candrianto (2021:61) indikator kepuasan terdiri dari :

1) Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan:

- a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan

- b) Pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
 - c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - 2) Minat berkunjung kembali
Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung Kembali atau melakukan pelayanan:
 - a) Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan
 - b) Berminat berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan memadai
 - 3) Kesediaan merekomendasikan
Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan pengalaman layanan yang dirasakannya:
 - a) Menyarankan teman atau kerabat tentang pelayanan yang dirasakan
 - b) Menyarankan teman atau kerabat untuk berkunjung karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- Kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai tingkat perasaan

setelah membandingkan kualitas layanan yang diterima dengan apa yang mereka harapkan.

Teori yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. dalam Candrianto (2021) kepuasan ini diukur melalui empat indikator ekspektasi masyarakat, yaitu :

- 1) Informasi yang didengar dari pihak lain
- 2) Karakteristik dan kebutuhan individu
- 3) Pengalaman masa lalu
- 4) Komunikasi dari pihak penyedia

c. Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen

Ada lima faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan tingkat kepuasan, yaitu :

1) Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas bila produk yang digunakan berkualitas.

2) Kualitas pelayanan

Jika seseorang mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan maka akan merasa puas dengan layanan tersebut.

3) Emosional

Kepuasan yang diperoleh karena nilai sosial yang membuat seseorang puas.

4) Harga

Produk atau jasa yang mempunyai kualitas yang sama tapi dengan harga yang rendah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

5) Biaya

Seseorang yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapat suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) Menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa unsur. Unsur-unsur tersebut meliputi :

- 1) Persyaratan, yaitu ketentuan atau syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk mekanisme pengaduan.
- 3) Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
- 4) Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 6) kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 7) Perilaku pelaksana, yaitu sikap dan etika petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 8) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjut yang dilakukan.
- 9) Sarana dan prasarana, yaitu fasilitas pendukung yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan, baik berupa alat maupun infrastruktur.

4. Pemerintahan Kecamatan

a. Pengertian Pemerintahan Kecamatan

Pemerintahan Kecamatan adalah pembagian wilayah administrative di Indonesia dibawah kabupaten atau kota. Saat ini pemerintahan yang ada dikecamatan merupakan kunci pokok dari pelayanan masyarakat yang ada di tingkat daerah berada di bawah kabupaten atau kota. Hamper setiap masyarakat membutuhkan pihak pemerintahan kecamatan untuk menyelesaikan urusan administrasi yang berkaitan dengan kewargaan, missal masalah kartu tanda penduduk, kartu keluarga, dan juga masalah perizinan untuk melaksanakan atau membuat suatu hal.

Pentingnya keberadaan kecamatan yang strategis, maka diperlukan pegawai kantor kecamatan atau perangkat kecamatan yang berkualitas baik dan mampu mengemban tanggung jawab secara baik juga. Selain itu, peningkatan kualitas juga harus diiringi dengan peningkatan sarana dan prasarana yang menunjang seperti peralatan yang juga memadai. Dua hal tersebut penting untuk menunjang pelaksanaan pelayanan yang ada di kecamatan.

Adapun pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Batumandi Sebagai berikut :

a. Pelayanan administrasi kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan layanan yang berkaitan dengan pengurusan dokumen identitas masyarakat yang tersedia di kantor kecamatan Batumandi, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, dan dokumen kependudukan

lainnya. Syarat-syarat yang diperlukan untuk layanan ini sebagai berikut :

- 1) Fotocopy akta kelahiran
- 2) Fotocopy kartu keluarga

b. Pelayanan surat rekomendasi

Pelayanan surat rekomendasi merupakan layanan yang diberikan oleh kecamatan untuk memberikan pengantar atau persetujuan terhadap suatu keperluan administrasi masyarakat.

Syarat-syarat yang diperlukan untuk layanan ini sebagai berikut :

- 1) Surat pengantar dari kelurahan/desa
- 2) Fotocopy kartu keluarga
- 3) Fotocopy kartu tanda penduduk

c. Pelayanan pengajuan dispensasi nikah

Pelayanan ini diberikan kepada masyarakat yang mengajukan dispensasi nikah, biasanya karena usia belum memenuhi syarat sesuai ketentuan yang berlaku. Syarat-syarat yang diperlukan dalam pelayanan ini adalah sebagai berikut:

- 1) Surat pengantar permohonan dispensasi nikah dari KUA
- 2) Fotocopy kartu keluarga
- 3) Fotocopy kartu tanda penduduk
- 4) Fotocopy akta kelahiran

d. Pelayanan surat keterangan ahli waris

Pelayanan ini bertujuan untuk menerbitkan surat keterangan ahli waris sebagai bukti sah terkait hubungan waris seseorang.

Syarat-syarat yang diperlukan dalam pelayanan ini adalah sebagai berikut :

- 1) Surat permohonan ahli waris
- 2) Fotocopy KTP ahli waris
- 3) Fotocopy saksi waris
- 4) Fotocopy kartu keluarga ahli waris
- 5) Fotocopy surat kematian/ akta kematian (legalisir)
- 6) Surat pernyataan ahli waris yang diterbitkan kepala desa/lurah (bermaterai).

e. Pelayanan rekomendasi proposal

Pelayanan ini diberikan kepada masyarakat atau kelompok yang mengajukan proposal bantuan atau kegiatan untuk mendapatkan rekomendasi dari pihak kecamatan. Syarat-syarat yang dibutuhkan adalah sebagai berikut :

- 1) Surat pengantar kelurahan/desa
- 2) Struktur organisasi
- 3) Fotocopy data penduduk KTP, KK dan sebagainya

f. Pelayanan santunan kematian

Pelayanan santunan kematian merupakan bentuk bantuan kepada keluarga yang mengalami musibah kematian. Syarat-syarat untuk layanan ini adalah sebagai berikut :

- 1) Surat pengantar kelurahan/desa
- 2) Surat keterangan ahli waris
- 3) Surat keterangan miskin

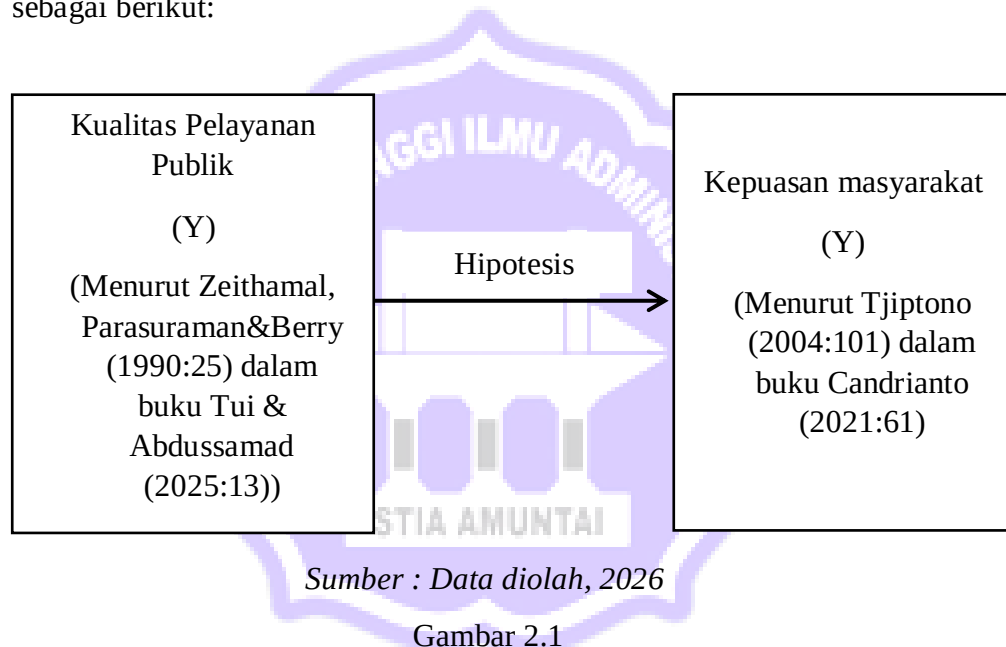
4) Akta kematian

5) Fotocopy data penduduk seperti KK dan KTP

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah alur logika terstruktur yang menghubungkan teori, fakta dan observasi yang dapat menjelaskan hubungan antar variabel dalam penelitian.

Dari penjelasan diatas dapat digambarkan kerangka pemikiran adalah sebagai berikut:



Kerangka pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan

Keterangan:

X = variable bebas/ independen

Y = variable terikat/ dependen

→ = Hipotesis

D. Hipotesis

Hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (x) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (y).

Hipotesis Alternatif (H_a) : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan.

Hipotesis Nol (H_0) : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan.

