

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Sumbangan pemikiran dari peneliti terdahulu sangat diperlukan untuk lebih mempermudah penulis dalam penelitian. Sebagai bahan pertimbangan dan rujukan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa literatur literatur hasil penelitian tersebut antara lain :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nico Kosasih (2023) dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin”* menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif asosiatif, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat penerima layanan di kantor kecamatan. Analisis data dilakukan dengan regresi linier sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai R^2 sebesar 71,1%, yang berarti 71,1% variasi kepuasan masyarakat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 28,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai kecamatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2019) berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara*” memberikan kontribusi penting terhadap kajian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat. Dalam penelitiannya, Pratama menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap masyarakat pengguna layanan kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, terutama pada dimensi *tangible* (bukti fisik) dan *responsiveness* (daya tanggap). Dimensi *tangible* mencakup ketersediaan fasilitas pelayanan yang nyaman, kebersihan ruang kerja, serta penampilan pegawai yang rapi, sementara dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Pratama juga menemukan bahwa meskipun masyarakat relatif puas dengan sikap aparatur yang sopan dan ramah, namun masih diperlukan peningkatan dalam aspek kecepatan pelayanan dan keteraturan antrean. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara menyeluruh, baik melalui perbaikan fasilitas, pengawasan kedisiplinan pegawai, maupun peningkatan kompetensi sumber daya manusia.
- Landasan Teori

Penelitian yang dilakukan oleh Nico Kosasih (2023) dan Pratama (2019) sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Namun terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian yang

dilakukan dalam skripsi ini. Perbedaan utama terletak pada lokasi penelitian, di mana penelitian Nico Kosasih dilakukan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur dan penelitian Pratama di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara, sedangkan penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara. Selain itu, penelitian Nico Kosasih lebih menekankan pada besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara statistik, sementara penelitian Pratama lebih menyoroti dimensi pelayanan tertentu seperti tangible dan responsiveness. Adapun penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh kualitas pelayanan secara menyeluruh terhadap kepuasan masyarakat dengan melihat kondisi pelayanan yang masih menghadapi beberapa permasalahan seperti kedisiplinan pegawai, ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi administrasi, serta responsivitas aparatur dalam melayani masyarakat.

B. Landasan Teori

1. Kualitas

kualitas adalah ukuran tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pengguna terhadap suatu produk atau layanan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas bukan sekadar memenuhi prosedur administratif, melainkan juga memenuhi nilai-nilai kepuasan, keadilan, dan kemanfaatan bagi masyarakat.

Menurut Hardiyansyah (2018) dalam bukunya *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, di mana penilaian terhadap kualitas tersebut ditentukan pada saat terjadinya proses

pelayanan. Artinya, kualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir suatu pelayanan, melainkan juga dari bagaimana proses itu dilakukan serta bagaimana interaksi antara penyelenggara dan penerima layanan terjadi. Kualitas dalam pelayanan publik menekankan pada sejauh mana penyelenggara dapat memenuhi harapan masyarakat melalui pelayanan yang efisien, adil, dan berorientasi pada kepuasan publik.

Menurut Tjiptono dan Diana (2019), kualitas adalah keseluruhan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Dalam pandangan ini, kualitas tidak hanya berkaitan dengan spesifikasi teknis atau tampilan fisik, tetapi juga dengan keandalan, daya tahan, dan pelayanan yang mendukungnya. Kualitas harus dikelola secara menyeluruh melalui pendekatan *Total Quality Management (TQM)* agar organisasi dapat menghasilkan nilai tambah yang berkelanjutan. Dengan demikian, kualitas merupakan hasil dari perbaikan berkelanjutan terhadap seluruh aspek organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2020), kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas tidak bersifat absolut, melainkan relatif terhadap harapan pengguna layanan. Dalam konteks jasa, termasuk pelayanan publik, kualitas mencakup persepsi pelanggan terhadap keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, serta bukti fisik yang diberikan oleh penyedia layanan. Oleh karena itu, keberhasilan suatu organisasi jasa

sangat bergantung pada kemampuannya mempertahankan konsistensi kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut Rira Nuradhawati dkk. (2024), kualitas pelayanan dalam lembaga pemerintahan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Buku ini menjelaskan bahwa kualitas tidak hanya diukur dari kemampuan lembaga dalam memberikan hasil pelayanan, tetapi juga dari proses, interaksi, dan sikap petugas dalam melayani masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat serta menjamin hak-hak warga untuk mendapatkan pelayanan yang layak, transparan, dan akuntabel.

Menurut Rohmat Dwi Jatmiko (2025), kualitas adalah pembeda strategis (*strategic differentiator*) yang menentukan preferensi pelanggan, loyalitas, dan posisi suatu organisasi di pasar. Ia menegaskan bahwa dalam era modern, kualitas tidak lagi didefinisikan oleh produsen, melainkan oleh pelanggan yang semakin kritis dan terinformasi. Oleh karena itu, setiap organisasi, baik di sektor publik maupun swasta, harus berfokus pada bagaimana menciptakan nilai dan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna. Kualitas dalam pandangan ini bersifat menyeluruh, mencakup aspek produk, layanan, sistem, serta budaya organisasi yang mendukung keunggulan bersaing jangka panjang.

2. Pelayanan Publik

a. Pelayanan

Adapun menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani yang bertujuan membantu menyiapkan, mengurus, atau memenuhi kebutuhan pihak lain. Definisi ini memberikan pengertian yang lebih umum dan normatif mengenai pelayanan sebagai bentuk tindakan membantu atau melayani. Secara konseptual, makna tersebut menekankan bahwa esensi pelayanan adalah adanya unsur bantuan dan perhatian terhadap kebutuhan orang lain. Dengan demikian, pelayanan dapat dipahami sebagai aktivitas yang berorientasi pada kemanfaatan dan kepuasan penerima layanan, baik dalam lingkup pemerintahan, organisasi swasta, maupun kehidupan sosial secara luas.

Menurut Sinambela (2014), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan publik bukan sekadar proses birokrasi, tetapi bentuk tanggung jawab negara untuk memberikan kemudahan, kepastian, dan keadilan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan menurut Moenir (2015) dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses dalam rangka pemenuhan kebutuhan pihak lain melalui hubungan antara pemberi dan penerima layanan. Konsep ini menegaskan bahwa pelayanan bukanlah tindakan yang bersifat spontan atau berdiri sendiri, melainkan aktivitas yang

terstruktur dan terorganisir dalam suatu sistem tertentu. Dalam praktiknya, pelayanan membutuhkan dukungan organisasi, prosedur kerja, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana yang memadai agar tujuan pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dengan demikian, pelayanan memiliki dimensi manajerial yang kuat karena di dalamnya terdapat unsur perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi kinerja layanan..

Selanjutnya, KemenPAN-RB (2017) dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Artinya, pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah sebagai bentuk perwujudan fungsi negara untuk melayani, bukan untuk dilayani.

b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan berbagai bentuk layanan administratif, sosial, maupun ekonomi. Dalam konteks Indonesia, pelayanan publik memiliki kedudukan strategis sebagai wujud nyata dari pelaksanaan otonomi daerah dan implementasi prinsip *good governance*. Seiring dengan perkembangan reformasi birokrasi,

muncul berbagai teori dan pendekatan baru yang memperkaya pemahaman tentang pelayanan publik di Indonesia dalam kurun waktu tujuh tahun terakhir.

Menurut Dwiyanto (2018) dalam karyanya *Manajemen Pelayanan Publik: Mewujudkan Nilai-nilai Publik di Era Otonomi Daerah* (Gadjah Mada University Press), pelayanan publik tidak hanya diukur dari efisiensi dan efektivitas, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu menciptakan nilai publik (*public value*). Nilai publik diartikan sebagai manfaat sosial yang dirasakan langsung oleh masyarakat, seperti keadilan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap pemerintah.

Menurut Supriyono (2019) dalam *Administrasi Publik Kontemporer*, teori pelayanan publik partisipatif menjelaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik ditentukan oleh sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan. Dalam model ini, masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai mitra pemerintah dalam menciptakan tata kelola pelayanan yang lebih responsif dan akuntabel.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2020) dalam *Manajemen Pelayanan Publik di Era Digital*, pelayanan publik harus berorientasi pada kinerja (*performance oriented*), bukan hanya pada kepatuhan prosedural. Kinerja pelayanan publik diukur dari tingkat kecepatan, keakuratan, kemudahan, dan kepuasan masyarakat. Teori ini menegaskan bahwa setiap organisasi publik harus memiliki indikator kinerja utama (IKU) yang terukur, sebagai dasar evaluasi efektivitas pelayanan.

Dalam konteks reformasi birokrasi, integritas menjadi pondasi utama pelayanan publik. Menurut Kurniawan (2021) dalam *Etika dan Integritas Pelayanan Publik di Indonesia*, pelayanan publik yang berintegritas adalah pelayanan yang mengutamakan nilai kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab dalam setiap prosesnya. Integritas aparatur menjadi faktor penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik.

Menurut Nugroho (2022) dalam jurnal *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, pelayanan publik humanis menekankan pentingnya aspek kemanusiaan dalam setiap interaksi pelayanan. Dalam pandangan ini, pelayanan publik tidak hanya sekadar proses administratif, tetapi juga harus memperhatikan aspek emosional, sosial, dan psikologis masyarakat.

c. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan, pihak-pihak pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam pelayanan tersebut. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/PAN/7/2003, prinsip-prinsip itu adalah:

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa

c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

4) Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur dan disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir ,toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh

pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- a) Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah.
- b) Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
- c) Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

3. Standar Pelayanan Publik

Menurut Permenpan RB No. 15 Tahun 2014, Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan 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. Artinya, setiap instansi pemerintah wajib memiliki standar pelayanan agar masyarakat mengetahui hak, kewajiban, dan kepastian mutu pelayanan yang akan diterima.

Dalam Pasal 15 Permenpan RB No. 15 Tahun 2014, dijelaskan bahwa setiap unit penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan sekurang-kurangnya 14 komponen standar pelayanan, yaitu:

a. Dasar Hukum

Dasar hukum merupakan landasan yuridis yang menjadi pijakan dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik. Komponen ini berfungsi untuk memberikan kepastian hukum dan legitimasi terhadap pelaksanaan pelayanan agar sesuai dengan peraturan perundang-

undangan yang berlaku. Dengan adanya dasar hukum, penyelenggara pelayanan memiliki acuan yang sah dalam bekerja, sementara masyarakat memperoleh jaminan bahwa pelayanan yang diterimanya telah diatur dan dilindungi oleh hukum.

b. Persyaratan

Persyaratan adalah ketentuan administratif maupun teknis yang wajib dipenuhi oleh masyarakat sebagai penerima layanan agar dapat memperoleh pelayanan tertentu. Persyaratan yang jelas, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit menjadi cerminan dari pelayanan publik yang baik. Tujuan penetapan persyaratan ini adalah untuk menciptakan transparansi, keadilan, serta mencegah adanya penyalahgunaan wewenang dalam proses pemberian layanan.

c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur menjelaskan tahapan yang harus dilalui dalam penyelenggaraan pelayanan mulai dari permohonan, proses, hingga keluaran layanan. Komponen ini menggambarkan alur kerja yang harus dipahami oleh penyelenggara maupun pengguna layanan agar pelayanan berlangsung efektif, efisien, dan terukur. Dengan adanya prosedur yang baku, pelayanan publik dapat dilakukan secara konsisten dan mengurangi potensi kesalahan atau penyimpangan.

d. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian menunjukkan batas waktu yang dibutuhkan oleh penyelenggara untuk menyelesaikan satu jenis pelayanan tertentu. Tujuannya adalah memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai

kapan pelayanan akan selesai, sehingga penerima layanan tidak merasa dirugikan oleh keterlambatan. Komponen ini juga mendorong peningkatan disiplin dan tanggung jawab aparatur dalam bekerja sesuai target waktu yang telah ditetapkan.

e. Biaya atau Tarif

Komponen biaya atau tarif adalah besaran biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik, apabila pelayanan tersebut memang dikenakan biaya. Biaya ini harus ditetapkan secara resmi, disosialisasikan secara terbuka, dan tidak boleh ada pungutan di luar ketentuan. Dengan adanya kejelasan biaya, masyarakat dapat menghindari praktik pungutan liar dan penyelenggara dapat menjaga integritas pelayanan publik.

f. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil akhir dari proses pelayanan yang diterima oleh masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun dokumen resmi. Komponen ini mencerminkan tujuan dari penyelenggaraan pelayanan dan menjadi indikator keberhasilan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Produk pelayanan harus memiliki mutu yang sesuai dengan standar dan dapat memberikan manfaat nyata bagi penerima layanan.

g. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Sarana, prasarana, dan fasilitas merupakan segala bentuk peralatan, perlengkapan, dan lingkungan fisik yang digunakan untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik. Ketersediaan fasilitas

yang memadai, bersih, dan mudah diakses akan meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara. Oleh karena itu, instansi wajib menjaga dan memperbaiki fasilitas sesuai kebutuhan pelayanan yang berkembang.

h. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan teknis, administratif, dan etika yang harus dimiliki oleh setiap petugas pelayanan agar dapat memberikan layanan secara profesional. Petugas yang kompeten harus memiliki pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja yang sesuai dengan bidang tugasnya. Dengan demikian, kualitas pelayanan akan lebih optimal karena diberikan oleh aparatur yang ahli dan berintegritas.

i. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana berkaitan dengan sikap, etika, dan tata krama petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas pelayanan harus bersikap ramah, sopan, adil, dan tidak diskriminatif terhadap siapa pun. Perilaku yang baik menjadi bagian penting dari citra positif instansi dan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan.

j. Pengawasan Internal

Pengawasan internal merupakan mekanisme pengendalian yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memastikan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pengawasan ini mencakup pemeriksaan, evaluasi, dan tindak lanjut terhadap pelaksanaan pelayanan. Tujuannya adalah untuk mencegah

terjadinya penyimpangan, meningkatkan akuntabilitas, serta menjamin kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

k. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Komponen ini menjelaskan mekanisme bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, atau masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan. Setiap pengaduan harus ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan transparan sebagai bentuk tanggung jawab instansi terhadap kepuasan masyarakat. Melalui pengelolaan pengaduan yang baik, instansi dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan meningkatkan kepercayaan publik.

l. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana adalah banyaknya personel atau petugas yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan secara efektif dan efisien. Jumlah ini harus disesuaikan dengan beban kerja serta volume pelayanan agar tidak menimbulkan keterlambatan atau penumpukan permohonan. Penetapan jumlah pelaksana yang ideal juga bertujuan agar proses pelayanan dapat berjalan lancar tanpa mengurangi mutu hasilnya.

m. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan merupakan bentuk komitmen penyelenggara untuk memberikan kepastian mutu, waktu, dan biaya pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Komponen ini menumbuhkan rasa percaya masyarakat karena adanya kepastian bahwa pelayanan akan diberikan dengan kualitas dan waktu yang dijanjikan. Selain itu, jaminan

pelayanan mencerminkan tanggung jawab moral dan profesionalisme aparatur terhadap publik.

n. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Komponen ini menekankan pentingnya perlindungan terhadap keamanan dan keselamatan penerima maupun pelaksana pelayanan selama proses pelayanan berlangsung. Setiap potensi risiko harus diantisipasi agar tidak menimbulkan kerugian fisik, psikis, maupun hukum bagi masyarakat. Dengan adanya jaminan keamanan dan keselamatan, pelayanan publik dapat berlangsung secara nyaman, aman, dan terpercaya bagi semua pihak.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi. Oleh karena itu, untuk menetapkan kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh organisasi, terlebih dahulu organisasi tersebut harus mempunyai tujuan yang jelas.

Menurut Dwiyanto (2018), kualitas pelayanan publik di Indonesia tidak hanya diukur dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari proses pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Artinya, masyarakat tidak hanya ingin mendapatkan layanan yang cepat, tetapi juga ingin diperlakukan secara adil dan bermartabat.

Sedangkan Ratminto dan Winarsih (2020) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat.” Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan bukan semata hasil kinerja pegawai, melainkan kombinasi antara sikap profesional aparatur, sistem pelayanan yang efisien, dan persepsi masyarakat terhadap layanan tersebut.

Menurut Astuti dan Supriyadi (2022) dalam jurnal *Jurnal Ilmu Administrasi dan Pelayanan Publik*, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa masyarakat setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang mereka terima dari layanan publik. Penilaian kepuasan ini dapat diukur melalui tiga aspek utama, yaitu ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi dan prosedur, serta fasilitas dan sarana pendukung.

a. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu merupakan ukuran sejauh mana pelayanan publik diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam standar pelayanan (SOP). Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan dilakukan tepat waktu, tanpa penundaan, dan sesuai janji layanan. Astuti dan Supriyadi menjelaskan bahwa kecepatan serta kepastian waktu penyelesaian berkas menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik. Semakin tepat waktu pelayanan diberikan, semakin tinggi tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

b. Kejelasan Informasi dan Prosedur

Kejelasan informasi dan prosedur mencakup sejauh mana masyarakat memperoleh informasi yang lengkap, mudah dipahami, serta transparan mengenai syarat, biaya, dan tahapan pelayanan. Ketidakjelasan informasi sering menimbulkan kebingungan dan menurunkan kepuasan masyarakat. Menurut Astuti dan Supriyadi, kejelasan prosedur mencerminkan keterbukaan instansi dalam memberikan pelayanan yang akuntabel. Masyarakat yang memahami alur pelayanan dengan baik akan merasa lebih dihargai dan tidak dirugikan dalam proses administrasi.

c. Fasilitas dan Sarana Pendukung

Fasilitas dan sarana pendukung merupakan unsur penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang nyaman dan memuaskan. Astuti dan Supriyadi menekankan bahwa ketersediaan fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir, loket pelayanan, serta teknologi informasi yang memadai sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang disertai sarana prasarana yang baik akan menumbuhkan kesan profesional dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

5. Indikator Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik tidak hanya dinilai dari seberapa cepat dan mudah masyarakat memperoleh layanan, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Untuk itu, diperlukan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik secara objektif dan terukur. Di Indonesia, indikator pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta dikembangkan lebih lanjut oleh para ahli administrasi publik melalui berbagai kajian akademik.

Kualitas pelayanan dimaknai sebagai kesesuaian antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Penilaian kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada hasil akhir pelayanan, tetapi juga mencakup keseluruhan proses pelayanan, mulai dari persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, hingga perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan (Hardiyansyah, 2018; buku administrasi publik Indonesia, 2018–2024).

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan layanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penilaian kualitas pelayanan tidak

hanya dilihat dari hasil layanan yang diterima, tetapi juga dari proses pelayanan yang meliputi kejelasan persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kepastian biaya, serta sikap dan perilaku aparatur pelayanan (Sinambela, 2019).

Kualitas Pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi (2011:65) menurut *Service quality* adalah seberapa jauh 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 penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Sedangkan menurut Kualitas Pelayanan (Variabel X) Oleh A. Parasuraman dalam Krishna Anugrah (2020:31-37) yang meliputi:

a. Bukti fisik (*tangible*)

Dimensi ini mengemukakan kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan pegawai.

b. Keandalan (*reliability*)

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. Daya tanggap (*responsiveness*)

Dimensi ini adalah para penyedia tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif, serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

d. Jaminan (*assurance*)

Assurance adalah dimensi yang berkaitan dengan kepastian. Kepastian yang dimaksud di sini adalah kepastian yang didapatkan oleh pelanggan dari perilaku para pelaku usaha. Assurance bisa didapatkan mulai dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap, serta sopan santun kepada pelanggan. Dengan adanya assurance atau kepastian, maka kepercayaan pelanggan terhadap produk yang diberikan kepada konsumen diharapkan akan meningkat pula.

e. Empati (*emphaty*)

Empathy berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pelanggan. Empathy akan membantu mengetahui kebutuhan dan keinginan dari pelanggan dengan spesifik. Konsumen tidak akan puas apabila berbelanja hanya transaksi semata. Namun, juga perlu mendapatkan perhatian dan kepastian apakah kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh para konsumen atau belum.

6. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah tanggapan positif konsumen yang dimanifestasikan melalui berbagai hal seperti rasa gembira, tercapainya ekspektasi terhadap suatu prestasi dan layanan. Kepuasan adalah derajat perasaan customer setelah mengkomparasi antara apa yang didupatkannya dan antisipasi yang dimilikinya (Umar dalam Meithiana Indrasari, 2019:82).

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk atau jasa dengan harapannya. Jika kinerja yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas, namun jika kinerja tersebut di bawah harapan, maka akan muncul rasa kecewa. Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat berperan sebagai pengguna layanan pemerintah, sehingga tingkat kepuasan masyarakat dapat mencerminkan seberapa baik lembaga memenuhi kebutuhan dan ekspektasi warga negara.

Menurut Indrasari (2019), kepuasan masyarakat merupakan bentuk evaluasi emosional terhadap pengalaman mereka dalam menerima pelayanan. Kepuasan bukan hanya diukur dari hasil akhir layanan, tetapi juga dari proses interaksi antara penyedia layanan dengan masyarakat. Faktor-faktor seperti kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, sikap ramah pegawai, serta kemudahan prosedur memiliki pengaruh besar terhadap

tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, organisasi publik perlu memfokuskan diri pada pelayanan yang berorientasi pada masyarakat (*customer-oriented public service*) agar kepercayaan publik dapat terus meningkat.

Sementara itu, Revida, Situmorang, dan Siregar (2021) berpendapat bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai kondisi psikologis warga setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan atas pelayanan yang diterima. Pemerintah yang mampu memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel akan menciptakan persepsi positif dan meningkatkan rasa puas di kalangan masyarakat. Mereka juga menegaskan bahwa tingkat kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur penting dalam menilai kinerja aparatur pemerintah daerah, terutama dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Menurut Tjiptono (2017), kepuasan masyarakat tidak hanya mencerminkan hasil dari pelayanan yang diterima, tetapi juga memiliki implikasi jangka panjang terhadap loyalitas, kepercayaan, dan partisipasi publik. Ketika masyarakat merasa puas terhadap layanan pemerintah, mereka akan lebih kooperatif, percaya pada institusi publik, dan berpotensi mendukung program-program pembangunan. Sebaliknya, ketidakpuasan masyarakat dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap pemerintah dan menghambat tercapainya tujuan pelayanan publik yang efektif. Oleh karena itu, penciptaan kepuasan masyarakat merupakan tujuan strategis yang harus

terus diupayakan melalui peningkatan profesionalisme aparatur, penyederhanaan prosedur, dan optimalisasi sarana pelayanan publik.

7. Indikator Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan alat ukur kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Menurut Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, IKM adalah nilai rata-rata dari hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan, yang diolah untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang kualitas pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto (2018), IKM bukan hanya sekadar angka, tetapi merupakan bentuk akuntabilitas publik yang menunjukkan sejauh mana birokrasi pemerintahan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pengukuran IKM menjadi bagian penting dari sistem manajemen kinerja pemerintah daerah maupun pusat.

Indikator Kepuasan Masyarakat Oleh Fandy Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:92) meliputi:

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan merekomendasi

Berdasarkan Permen PANRB No. 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur utama yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, yaitu:

- a. Persyaratan Pelayanan
- b. Prosedur Pelayanan
- c. Waktu Pelayanan
- d. Biaya/Tarif Pelayanan
- e. Produk Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- i. Fasilitas dan Sarana Prasarana

Masing-masing unsur diberi bobot yang sama, kemudian dinilai oleh masyarakat dengan skala tertentu (biasanya 1–4). Hasil penilaian diolah menjadi nilai IKM akhir yang dikonversi ke dalam kategori mutu pelayanan.

C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hal tersebut maka metode penelitian yang penulis ajukan adalah seperti pada gambar Kerangka Pemikiran dibawah ini:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

