

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Rusanah (2023)

Penelitian ini berjudul **“(Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara)”** Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara. Landasan teori yang dipergunakan adalah teori kualitas pelayanan (X) menurut Zeithaml (1990) yaitu berwujud (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), cepat tanggap (*Responsiveness*), kepastian (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) sedangkan untuk teori kepuasan masyarakat (Y) menurut peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yaitu persyaratan, Sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksanaan, perilaku pelaksanaan, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana. Metode penelitian yang di gunakan: pendekatan penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif, tipe penelitian menggunakan penelitian deskriptif dan dasar penelitian ini adalah survey.

Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Paminggir dengan melakukan uji-t pada tabel coefficient melalui program SPSS 21.0 for windows menunjukkan angka t-hitung sebesar $4,054 > t$ tabel sebesar $2,010$ pada tingkat sig $0,00 < 0,05$ yang mana ini bermakna bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pada uji koefisien determinasi nilai R Square menunjukkan angka $0,255$. Makna dari nilai tersebut adalah variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Paminggir dengan nilai angka sebesar $25,5\%$ dan sisanya $74,5\%$ dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Pada penelitian ini terdapat keeratan hubungan yang sedang antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Paminggir.

2. Hasil penelitian Misyanto (2023)

Penelitian ini berjudul **“(Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan)”** Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Landasan teori yang dipergunakan adalah teori kualitas pelayanan (X) menurut Pararusman dalam Nurdin (2019) yaitu *Tangibeles, Realibity, Responsiveness, Assurance, dan*

Emphathy sedangkan untuk teori kepuasan masyarakat (Y) menurut Barnes dalam Nurdin (2019) yaitu produk atau jasa inti, sistem dan layanan pendukung, performa teknis, elemen-elemen interaksi dengan pelanggan dan elemen emosional. Metode penelitian yang di gunakan: pendekatan penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dan tipe penelitian menggunakan penelitian survey.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Hal ini dibuktikan dengan hasil $F_{hitung} = 37,652$, nilai T_{hitung} akan dibandingkan dengan T_{Tabel} . Nilai F_{tabel} dengan $df_{reg} = 1$ dan $df_{res} = 59$ adalah 4,00 pada taraf 5%, selanjutnya Nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0,492 dan signifikan $0,000 < 0,05$, ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan ditunjukkan dari nilai R^2 (R Square) atau koefisien determinasi sebesar 0,390 atau 39%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variable Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan sebesar 39% sedangkan sisanya sebesar 61% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rusanah pada tahun 2023 adalah:

- a. Dari segi teori penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan (X) menurut Parasurman dalam Nurdin (2019:20) dan kepuasan masyarakat (Y) menurut Barnes dalam Nurdin (2019:47) yang dirasa lebih tepat dengan permasalahan yang terjadi di lokasi penelitian. Sedangkan teori yang digunakan dalam penelitian terdahulu tidak tertera dalam jurnal penelitian.
- b. Jenis- jenis pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu yang pertama jenis Pelayanan Perizinan terdiri atas izin mendirikan bangunan, rekomendasi izin lokasi, rekomendasi izin penanaman modal, rekomendasi izin gangguan (HO), rekomendasi SIUP, rekomendasi SITU dan surat izin usaha mikro dan kecil dan jenis pelayanan yang kedua yaitu Pelayanan Non Perizinan terdiri atas dispensasi nikah, surat keterangan tidak mampu, rekomendasi izin keramaian, izin penelitian, keterangan ahli waris, izin magang, keterangan janda/duda, keterangan jual beli tanah dan rekomendasi penyaluran dan pencairan dana desa. Sedangkan teori yang digunakan dalam penelitian terdahulu tidak tertera dalam jurnal penelitian.
- c. Dari segi lokasi penelitian, penelitian ini di lakukan di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara sedangkan penelitian terdahulu berlokasi di Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Misyanto pada tahun 2023 adalah:

- a. Jenis- jenis pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu yang pertama jenis Pelayanan Perizinan terdiri atas izin mendirikan bangunan, rekomendasi izin lokasi, rekomendasi izin penanaman modal, rekomendasi izin gangguan (HO), rekomendasi SIUP, rekomendasi SITU dan surat izin usaha mikro dan kecil dan jenis pelayanan yang kedua yaitu Pelayanan Non Perizinan terdiri atas dispensasi nikah, surat keterangan tidak mampu, rekomendasi izin keramaian, izin penelitian, keterangan ahli waris, izin magang, keterangan janda/duda, keterangan jual beli tanah dan rekomendasi penyaluran dan pencairan dana desa. Sedangkan teori yang digunakan dalam penelitian terdahulu berbeda dengan jurnal penelitian.
- b. Dari segi lokasi penelitian, penelitian ini di lakukan di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara sedangkan penelitian terdahulu berlokasi di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya pemberi jasa. Peranan pelayanan akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut bersaing dalam upaya merebut pangsa pasar atau pelanggan. Salah satu cara agar penjualan jasa lebih unggul dibandingkan para

pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan pelanggan.

b. Pengertian Publik

Istilah publik yang berasal dari bahasa Inggris “public”, terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat, dan negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku yaitu “publik” yang berarti umum, orang banyak, ramai.

c. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut UUD Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto (2006) dalam (Mustanir, 2022: 19), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas-aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik.

Menurut Moenir (2002) dalam (Mustanir, 2022: 20), pelayanan publik ialah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Sinambela (2011) dalam (Mustanir, 2022: 20), pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Mahmudi (2010) dalam (Mustanir, 2022: 20), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006) dalam (Mustanir, 2022: 20), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lainnya yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Selanjutnya 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. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintahan 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. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Menurut Daryanto dan Ismanto (Teddy Chandra, 2020:60), Ada keterampilan dasar yang dapat diterapkan dalam semua strategi pelayanan, yaitu:

- 1) Pusatkan perhatian pada pelanggan. Cara yang dapat ditempuh adalah mendengarkan dengan penuh perhatian dan jangan sekali-kali memotong pembicaraan selain itu, menanggapi pembicaraan pelanggan apabila pelanggan mengharapkan tanggapan anda.
- 2) Memberikan pelayanan yang efisien. Cara yang dapat dilakukan adalah Melayani pelanggan berikutnya segera setelah selesai dengan pelanggan pertama, merencanakan apa yang selanjutnya akan dilakukan dan menindaklanjuti pelayanan sampai tuntas.
- 3) Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan. Cara yang dapat dilakukan adalah mengenali kehadiran pelanggan dengan segera, tidak menggurui pelanggan, bagaimanapun pintarnya anda dan memuji dengan tulus serta memberikan penghargaan kepada pelanggan.

- 4) Membina hubungan baik dengan pelanggan. Cara yang dapat dilakukan adalah mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraannya dan menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan, untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan pelanggan.
- 5) Dapat menentukan keinginan pelanggan. Cara yang dilakukan adalah menanyakan kepada pelanggan dan mengulangi kembali apa keinginan pelanggan, kemudian menarik inti dari apa yang dikatakan
- 6) Mengalihkan pelayanan ke orang lain. Cara yang dilakukan adalah bila seorang pelanggan meminta pelayanan di luar kemampuan anda, cara terbaik adalah mengalihkan pelayanan tersebut kepada orang lain yang lebih mampu.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah tingkat baik atau buruk, taraf, atau derajat sesuatu, serta sifat atau karakteristik yang diinginkan dari suatu objek, produk, atau jasa.

Menurut Trilestari dalam Hardiansyah (2018:48) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh Daviddow & Uttal dalam Hardiansyah (2018:49) yaitu “Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*)”.

Kotler dalam Hardiansyah (2018:49) mengatakan bahwa “*quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*”, yang artinya kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat

dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Groetsh dan Davis dalam Hardiansyah (2018:49) mengemukakan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan untuk membantu atau melayani kebutuhan orang lain, dimana tujuannya adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pihak yang dilayani.

Norman dalam Hardiansyah (2018:48) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.
- c. Produksi dan konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

c. Pengertian Kualitas Pelayanan

Sampara dalam Hardiansyah (2018:49) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah

dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Sinambela dkk, dalam Hardiasnyah (2018:49) “kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*)”. Sedangkan menurut Goetsch dan Davis, kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, Dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55) adapun ciri-ciri dan atribut yang turut menentukan kualitas pelayanan publik, diantaranya:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parker, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

d. Jenis-jenis Pelayanan

Pelayanan yang tersedia di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Jenis Pelayanan Perizinan
 - a) Izin mendirikan bangunan
 - b) Rekomendasi izin lokasi
 - c) Rekomendasi izin penanaman modal
 - d) Rekomendasi izin gangguan (HO)
 - e) Rekomendasi SIUP
 - f) Rekomendasi SITU
 - g) Surat izin usaha mikro dan kecil
- 2) Jenis Pelayanan Non Perizinan
 - a) Dispensasi nikah
 - b) Surat keterangan tidak mampu
 - c) Rekomendasi izin keramaian
 - d) Izin penelitian
 - e) Keterangan ahli waris
 - f) Izin magang
 - g) Keterangan janda/duda
 - h) Keterangan jual beli tanah
 - i) Rekomendasi penyaluran dan pencairan dana desa

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 terpenuhi berarti berkualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas

diperlukan indikator. Karena spesifikasinya yang merupakan indikator harus dirancang yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki data ditingkatkan.

e. Bentuk Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir dalam (Marwiyah, 2023: 55) mengemukakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya;

- a) Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum;
- b) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- c) Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum; faktor keterampilan petugas, dan
- d) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Hardiyansyah dalam jurnal Suryantoro (2020: 224) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu : Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, dan Pelayanan Jasa. Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) yaitu:

- a) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
- b) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat

dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

- c) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- d) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu:

layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

- a) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

- b) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik

dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

3. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamakan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Pasalong dalam jurnal Linda (2023 : 506) Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat

mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam buku (Meithiana 2019:82) Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Hardiansyah (2018:50) adalah “*customer satisfaction is customer's perception that a supplier has met or exceeded their expectation*”. Dari definisi tersebut dapat ditelaah bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Sederhananya, kepuasan dapat diartikan sebagai upaya untuk mencapai atau melakukan sesuatu yang sesuai. Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan yang ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan.

Menurut Tjiptono dalam buku Harjadi (2021: 40) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan,

meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan. Selain itu, kepuasan pelanggan juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik laba masa depan. Fakta bahwa menarik pelanggan baru jauh lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan saat ini juga menjadi salah satu pemicu meningkatnya perhatian pada kepuasan pelanggan.

b. Unsur-Unsur Kepuasan Masyarakat

Ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, terbagi dalam 9 unsur yang terdiri dari:

- a. Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
- c. Waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan.

- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan penanganan pengaduan dilakukan untuk menindak lanjuti suatu masalah yang diperoleh melalui saran maupun masukan dari pihak yang dilayani.
- i. Sarana dan prasarana sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Setiap penyelenggara pelayanan perlu mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh penyelenggara untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ukuran

keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh sebab itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran.

c. 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:

- 1) Prosedur Pelayanan
- 2) Persyaratan Pelayanan
- 3) Kejelasan petugas pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan
- 5) Tanggungjawab petugas pelayanan
- 6) Kemampuan petugas pelayanan
- 7) Kecepatan pelayanan
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas
- 10) Kewajaran biaya pelayanan
- 11) Kepastian biaya pelayanan
- 12) Kepastian jadwal pelayanan
- 13) Kenyamanan lingkungan
- 14) Keamanan Pelayanan.

Selanjutnya menurut Barnes dalam Nurdin (2019:47) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat ke dalam lima level, yaitu:

- 1) Produk atau jasa inti, adalah esensi dari penawaran yang mewakili produk atau jasa inti yang disediakan oleh perusahaan.
- 2) Sistem dan layanan pendukung, meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dan layanan atau produk inti.
- 3) Performa teknis, intinya berkaitan dengan apakah perusahaan menetapkan produk inti dan layanan pendukungnya dengan benar. Penekanannya adalah perusahaan menampilkan produk kepada pelanggan sesuai yang dijanjikan
- 4) Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan, level ini mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi.
- 5) Elemen emosional dimensi afektif pelayanan inti dari level kelima ini adalah bagaimana kita menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan. Kelima level pemicu kepuasan pelanggan tersebut adalah sebagai berikut: (1) Perasaan dan emosi yang dikomunikasikan: Pada intinya perasaan apa yang kita timbulkan dalam diri mereka. (2) Tingkat pelayanan

pribadi, perhatian, mkecepatan pelayanan, kualitas umum dari kontak; bagaimana orang diperlakukan dan dilayani. (3) Mengikuti standar yang ada, penghantaran tepat waktu, menepati janji, sedikit kesalahan pada produk dan jasa. (4). Sistem penghantaran, rekening, penetapan harga, jaminan, jadwal penanganan keluhan dan keistimewaan lain yang meningkatkan dan mnedukung produk atau jasa inti. (5) Produk atau jasa inti: inti dari yang kita tawarkan.

4. Perizinan Penelitian

a. Pengertian Perizinan penelitian

Pengertian perizinan penelitian adalah proses legal untuk mendapatkan izin resmi melakukan kegiatan penelitian di suatu wilayah atau instansi, yang biasanya diterbitkan oleh instansi pemerintahan daerah atau lembaga penelitian setelah proses pengajuan yang meliputi data tujuan, metodologi dan identitas peneliti.

b. Tujuan Perizinan Penelitian

Adapun tujuan dari perizinan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Memberikan legalitas yaitu memberikan izin resmi dan legal bagi peneliti untuk melaksanakan riset di lokasi yang ditentukan.

- 2) Mengatur kegiatan penelitian yaitu memastikan kegiatan penelitian dilakukan sesuai dengan kaidah, metodologi dan norma yang berlaku.
- 3) Mendukung pengembangan yaitu membantu mendukung kegiatan penelitian dan pengembangan di suatu daerah atau instansi.
- 4) Memudahkan pengajuan yaitu proses izin penelitian terintegrasi, sering kali dilakukan melalui sistem elektronik untuk memudahkan peneliti.

c. Proses perizinan penelitian

Adapun proses perizinan penelitian pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu sebagai berikut:

- 1) Surat pengantaran dari kampus yaitu peneliti harus membawa surat resmi dari kampus STIA Amuntai yang diajukan kepada Camat Amuntai Selatan, isi surat tersebut menjelaskan bahwa mahasiswa sedang melakukan penelitian untuk skripsi dan membutuhkan data di Kecamatan.
- 2) Pengajuan ke Kantor Kecamatan Amuntai Selatan yaitu surat pengantaran disampaikan ke bagian tata usaha/sekertaris Kecamatan dan biasanya dicatat dalam buku agenda surat masuk agar ada bukti administrasi.

- 3) Persetujuan dari Camat yaitu surat permohonan penelitian disetujui oleh camat dan pihak kecamatan akan mengeluarkan surat izin penelitian/rekomendasi yang bisa digunakan peneliti sebagai pegangan resmi.
- 4) Pelaksanaan penelitian yaitu setelah ada izin, peneliti mulai melakukan observasi dan penyebaran kuesioner.
- 5) Tanggung jawab peneliti yaitu menjaga nama baik instansi, tidak menyalahgunakan data dan memberikan laporan hasil penelitian ke kampus STIA Amuntai sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Publik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada penelitian ini berkaitan dengan variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X) dengan Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) dengan indikator sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (Variabel X)

Terkait kualitas pelayanan tersebut menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Nurdin (2019:20), ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibles*; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.

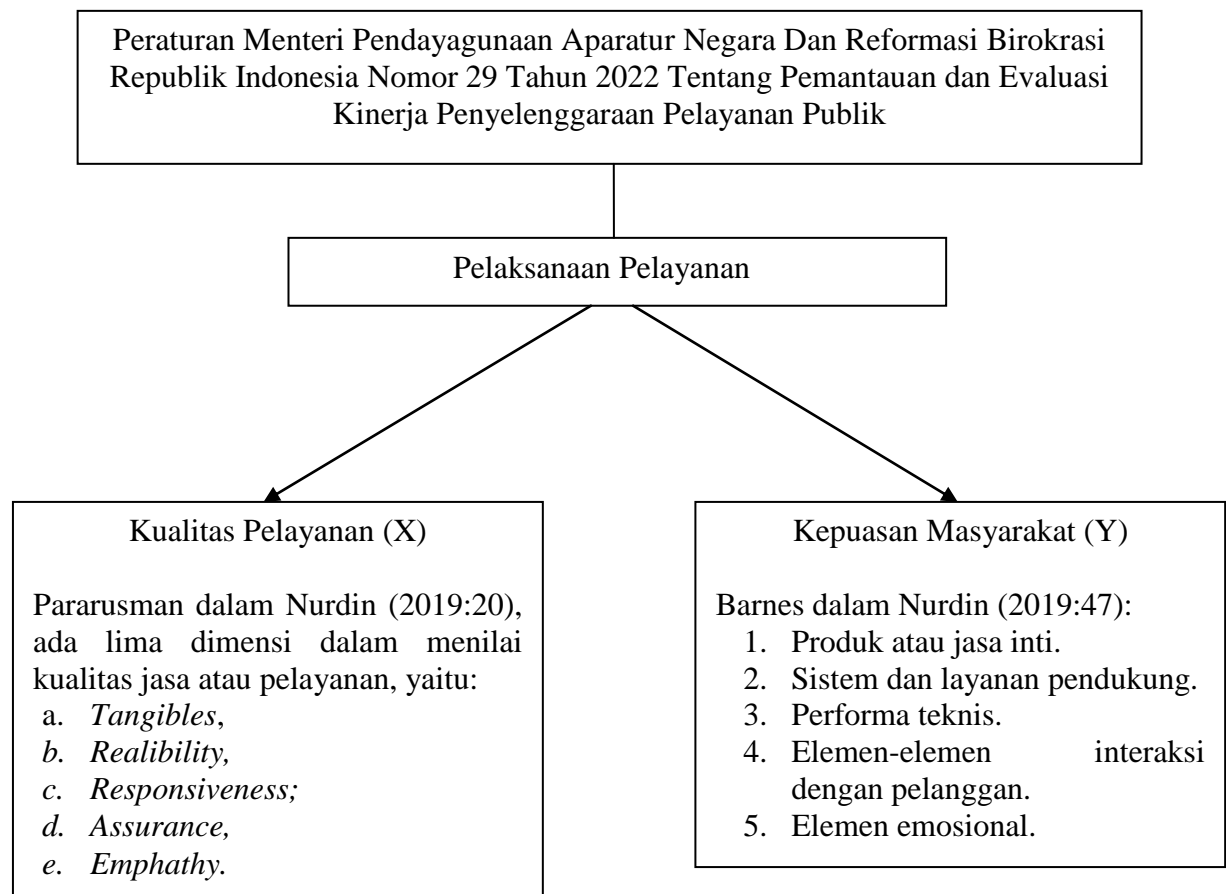
- b. *Realibility*, kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat.
- c. *Responsiveness*; kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat.
- d. *Assurance*; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.
- e. *Emphathy*, perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

2. Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

Menurut Barnes dalam Nurdin (2019:47) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat ke dalam lima level, yaitu:

- a. Produk atau jasa inti.
- b. Sistem dan layanan pendukung.
- c. Performa teknis.
- d. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan.
- e. Elemen emosional.

Dari 2 (dua) variabel tersebut maka akan diketahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan gambaran kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

Berdasarkan gambar diatas tersebut dapat dijelaskan bahwa dimensi dari kualitas pelayanan akan mempengaruhi tanggapan masyarakat. Masyarakat akan membandingkan antara tingkat kinerja yang dirasakan dengan tingkat harapan yang diinginkan. Apabila pelayanan yang disarankan sesuai dengan harapan masyarakat, maka akan timbul tanggapan yang positif terhadap pelayanan tersebut. Bahkan, apabila kinerja pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat harapan yang diinginkan, maka masyarakat cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

D. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti dan asumsi-asumsi tersebut diatas, maka dapat ditarik hipotesis yang akan dipergunakan sebagai acuan dalam penelitian ini yaitu:

H.a. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

H.o. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sugai Utara.