

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu dirasa sangat penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini antara lain:

1. Nurmaghfirah (2022) Penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Barat Daya” Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Barat Daya, yang terletak di Jln. Irian No. 35 Desa Meudang Ara, Blangpidie. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Barat Daya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan regresi linear sederhana. Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu : (1) Perolehan hasil analisis deskriptif dengan nilai rerata baik dari segi kualitas pelayanan maupun kepuasan pemustaka skala penilainnya berada pada angka 3,59 yang menunjukkan kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka sudah baik. (2) Hasil persamaan regresi $Y = 1,643 + 0,962X + e$ menunjukkan bahwa hasil persamaan regresi linear sederhana tersebut, nilai konstanta positif sebesar 1,643 menunjukkan pengaruh positif variabel independen (kualitas pelayanan). (3) Koefisien R Square menunjukkan besarnya pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Barat Daya sebesar 0,965, yang berarti pengaruhnya sebesar 96,5% (sangat kuat) dan sisanya sebesar 3,5% dipengaruhi oleh faktor lain. (4) Hasil Uji-t menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dimana nilai t_{hitung} sebesar 52,028 sedangkan tabel sebesar 1,984. Sehingga, menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka. Saran peneliti untuk Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Barat Daya agar terus meningkatkan kualitas pelayanan baik fisik maupun non fisik.

2. Sri Rezeki (2019) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE INDONESIA) Banjarmasin Penelitian yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banjarmasin” pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 4 indikator pelayanan yaitu, Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Pelayanan, dan Kepastian Jadwal Pelayanan. yang diteliti diperoleh dari hasil pembahasan yang telah dikemukakan, maka sebagai hasil sebagai berikut:

- a. Nilai masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat dari 4 indikator adalah : Nilai Rata-Rata Tertimbang x 0,25
 - a. Prosedur Pelayanan $3 \times 0,25 = 0,75$
 - b. Persyaratan Pelayanan $2,92 \times 0,25 = 0,73$
 - c. Kejelasan Petugas Pelayanan $3,34 \times 0,25 = 0,83$
 - d. Kepastian Jadwal Pelayanan $2,68 \times 0,25 = 0,67$ $0,75 + 0,73 + 0,83 + 0,67 = 2,98$.

b. Dari 4 indikator yaitu: Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan dan Kepastian Jadwal Pelayanan, dengan ini menyatakan data nilai indeks secara keseluruhan diperoleh angka indeks sebesar 2,98 dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) khususnya untuk 4 unsur yang diteliti setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,98 \times 25 = 74,5$ dan masuk dalam mutu B menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) termasuk dalam kategori baik dan sudah memenuhi standar pelayanan di 49 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banjarmasin dan masyarakat merasa puas dalam pelayanannya.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dalam arti bahasa terdiri dari dua kata yaitu “Pelayanan” dan “publik” yang masing-masing menurut Kamus Bahasa Indonesia memiliki makna “Pelayanan” berarti prihal atau cara melayani, sedangkan kata “publik” baik menurut kamus besar bahasa Indonesia ataupun Kamus Besar Bahasa Indonesia, memiliki arti orang banyak (umum); semua orang yang datang (menonton, mengunjungi, dsb). Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat berpendapat dalam bukunya yang berjudul *Hukum Administrasi Negara, dan Kebijakan Pelayanan Publik*, mengartikan pelayanan publik sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara terhadap

masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Indah Cahyani (2021:14)

Menurut Liharman saragih (2024:5) Ada beragam jenis pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut adalah beberapa contoh jenis pelayanan publik yang umum :

a. Pendidikan

Termasuk penyediaan fasilitas pendidikan formal seperti sekolah dan universitas, serta program-program pendidikan non-formal seperti kursus dan pelatihan.

b. Kesehatan

Meliputi layanan kesehatan primer, rumah sakit, puskesmas, klinik, program imunisasi, dan program kesehatan masyarakat.

c. Keamanan dan Perlindungan

Termasuk layanan kepolisian, pemadam kebakaran, dan penegakan hukum untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.

d. Pelayanan Sosial

Meliputi bantuan sosial, program bantuan bagi keluarga miskin, tunjangan anak, bantuan bagi kaum disabilitas, dan pelayanan bagi anak-anak yang terpinggirkan.

e. Infrastruktur

Termasuk pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur seperti jalan raya, jembatan, transportasi umum, air bersih, sanitasi, dan energi listrik.

f. Pelayanan Administrasi

Meliputi pelayanan administratif seperti pembuatan dokumen identitas (KTP, Kartu Keluarga, Paspor), perizinan usaha, dan pelayanan terkait administrasi kependudukan.

g. Pariwisata dan Budaya

Meliputi promosi pariwisata, pelestarian warisan budaya, dan penyediaan fasilitas rekreasi bagi masyarakat.

h. Lingkungan Hidup

Termasuk pengelolaan dan perlindungan lingkungan hidup, penanganan limbah, dan konservasi sumber daya alam.

i. Keuangan dan Perpajakan

Meliputi pelayanan terkait perpajakan, penagihan pajak, dan penyediaan layanan keuangan publik seperti bank atau lembaga keuangan daerah.

j. Teknologi Informasi dan Komunikasi

Meliputi penyedia layanan teknologi informasi dan komunikasi, seperti akses internet, layanan e-government, dan pengelolaan data publik.

Menurut (Dr. H. Desiwantara, AP., M.Si. 2025:79) “Pelayanan publik merupakan bagian dari system pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya ekspektasi masyarakat, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik juga semakin tinggi. Inovasi dalam pelayanan publik menjadi kunci utama dalam menciptakan system pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik dihadapkan pada tantangan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi, dinamika social, serta kebutuhan masyarakat yang terus berkembang”.

Menurut Benny osta Nababan (2023:45) Pelayanan publik mengacu pada segala bentuk layanan, informasi, atau bantuan yang diberikan oleh

pemerintah atau lembaga-lembaga publik kepada masyarakat atau warga Negara.

MenurutAdriani Gunawan (2024:20) “Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Eljihad Akbar Syukriah Mathory et al. (2022:41) “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga megara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sementara penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan bahan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan”.

Menurut Kamarudin (2020:23) “Pelayanan publik adalah proses kegiatan yang diemban oleh sebuah pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Proses kegiatannya melibatkan dua pihak, yaitu masyarakat sebagai penerima layanan publik dan pemerintah atau organisasi publik lainnya selaku pemberi layanan”.

Menurut I Dewa Gede Soni Aryawan (2021:6) “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan mampu pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku”.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setaip warga negara dan dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Secara umum, kualitas pelayanan dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu pelayanan yang berkualitas baik dan pelayanan yang buruk. Kualitas yang baik mencerminkan responsivitas, empati, keandalan, bukti fisik, kepastian dan ketanggapan dari penyedia layanan terhadap kebutuhan pelanggan. Sebaliknya, kualitas yang buruk mencerminkan kelalaian dalam memenuhi ekspektasi pelanggan dan berdampak negatif pada reputasi organisasi.

Menurut Lena et al., (2021:101) Kualitas pelayanan memberikan kepuasan bagi pelanggan, hal ini mengindikasikan adanya suatu hubungan yang sangat erat diantara keduanya. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi atau lembaga.

Menurut Dewi Pertiwi (2021:67) Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk atau kinerja yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

Menurut (Tjiptono,2011:59), Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Sarinah (2025:65) Kualitas pelayanan publik adalah ukuran yang digunakan untuk mengukur kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik. Dalam hal kualitas pelayanan publik, pasalog menyatakan bahwa kualitas pada dasarnya adalah kata yang bersifat abstrak dan dapat digunakan untuk menilai seberapa baik suatu hal memenuhi persyaratan atau spesifik.

Pendapat lain dikemukakan oleh Sunyoto (2012:236) bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki mutu apabila

berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Menurut Mujito *et al.*, (2024:35) Kualitas Pelayanan yang tinggi membawa berbagai manfaat bagi organisasi, Pertama Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas dengan layanan yang mereka terima, mereka cenderung untuk kembali dan menjadi pelanggan yang loyal. Kedua, kualitas pelayanan yang baik membantu membangun reputasi positif. Reputasi yang baik adalah asset berharga yang dapat meningkatkan daya saing perusahaan di pasar. Ketiga, Kualitas pelayanan yang tinggi sering kali berkontribusi pada peningkatan kinerja finansial. Pelanggan yang puas lebih mungkin untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain, yang dapat meningkatkan basis pelanggan dan pendapatan perusahaan.

Menurut Zeithaml *et al.* (2018:87) kualitas pelayanan terdapat pandangan bahwa penilaian kualitas pelayanan cenderung lebih sulit dilakukan. Namun demikian, kualitas pelayanan penting digunakan sebagai standar kinerja yang tinggi dalam memenuhi ataupun melebihi harapan pelanggan.

Menurut Dr. Ahmad Mulflih Azam, S.E., M.M *et al.* (2025:153-163) Model SERVQUAL menyusun kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi utama, yaitu:

a. Reliability (Keandalan)

Reliability (Keandalan) adalah dimensi paling fundamental dalam penilaian kualitas pelayanan. Keandalan merujuk pada kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan konsisten. Layanan yang dapat diandalkan adalah layanan yang dilakukan sesuai dengan komitmen dan ekspektasi pelanggan tanpa kesalahan yang berulang.

Menurut Dr. Ahmad Mulflih Azam, S.E., M.M *et al.* (2025:154) “Keandalan menjadi cermin integritas perusahaan terhadap janji layanan yang telah ditetapkan. Tanpa keandalan, kualitas layanan yang baik tidak dapat tercapai secara menyeluruh, karena konsisten adalah dasar dari kepercayaan pelanggan”.

b. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (Daya Tanggap) merupakan salah satu dimensi penting dalam model SERVQUAL yang menggambarkan seberapa besar kesediaan dan kecepatan karyawan dalam merespons kebutuhan pelanggan serta menangani keluhan secara efektif. Daya tanggap tidak hanya berbicara soal kecepatan, tetapi juga mencakup sikap proaktif dan empati dari penyedia jasa saat memberikan pelayanan. Ketika pelanggan merasa dilayani dengan sigap, mereka akan lebih percaya terhadap kompetensi dan komitmen perusahaan. Sebaliknya, keterlambatan atau sifat pasif dalam merespons akan menurunkan kepuasan bahkan memicu perpindahan ke penyedia layanan lain.

Menurut Dr. Ahmad Mulflih Azam, S.E., M.M *et al* (2025:156) “Kecepatan dalam menanggapi pertanyaan, menyelesaikan masalah teknis, atau memberikan informasi yang dibutuhkan menunjukkan komitmen terhadap kepuasan pelanggan. Selain kecepatan, aspek kesediaan dan kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang akurat juga menjadi penilaian pelanggan terhadap daya tanggap”.

c. Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) mencerminkan kompetensi dan kesopanan staf serta kemampuan mereka dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan. Dimensi ini sangat penting, khususnya dalam layanan yang memerlukan interaksi langsung dan menyangkut aspek kepercayaan, seperti perbankan, layanan kesehatan, atau jasa hukum. Pelanggan akan cenderung mempercayai penyedia jasa ketika mereka merasakan

profesionalisme, keramahan, serta keamanan dalam setiap proses pelayanan. Oleh karena itu faktor krusal dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif.

Menurut Dr. Ahmad Mulflih Azam, S.E., M.M *et al* (2025:159) “Assurance mencakup perlindungan terhadap privasi dan data pelanggan. Dalam era digital, banyak konsumen lebih memperhatikan bagaimana data pribadi mereka dikelola oleh perusahaan. Jika pelanggan merasa bahwa informasi mereka disimpan dan diproses dengan aman, maka kepercayaan terhadap perusahaan akan meningkat”.

d. Empathy (Empati)

Empathy (Empati) merupakan dimensi penting dalam SERVQUAL yang menekankan pada kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Empati melibatkan pemahaman terhadap kebutuhan spesifik pelanggan dan penyesuaian pelayanan agar pelanggan merasa diperlakukan secara khusus. Perusahaan yang menunjukkan empati tidak hanya memberikan layanan secara umum, tetapi juga memperhatikan latar belakang, preferensi, dan kendala unik setiap pelanggan.

Menurut Dr. Ahmad Mulflih Azam, S.E., M.M *et al* (2025:161) “Empati merupakan kualitas layanan yang harus ditransformasikan dari sekadar konsep psikologis menjadi sebuah sistem operasional yang terukur dan terkelola. Empati bukan hanya tentang “sikap baik” karyawan, melainkan hasil dari desain proses, kebijakan, teknologi, dan budaya organisasi yang secara sengaja dirancang untuk memahami dan merespons kebutuhan unik setiap pelanggan”.

e. Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles (Bukti Fisik) merujuk pada segala aspek fisik dan visual dari layanan yang ditawarkan, termasuk penampilan

karyawan, fasilitas fisik, peralatan, serta materi komunikasi. Dimensi ini menjadi indikator awal yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pelanggan sebelum mereka mengalami kualitas layanan yang sesungguhnya. Penampilan profesional karyawan, kebersihan ruangan, dan kenyamanan fasilitas memberikan kesan pertama yang sangat menentukan persepsi awal terhadap kualitas pelayanan. Sebuah ruangan pelayanan yang bersih, modern, dan tertata rapi mencerminkan keseriusan dan profesionalisme perusahaan dalam melayani konsumennya. Dengan kata lain, aspek berwujud memainkan peran penting dalam membangun kredibilitas dan kepercayaan pelanggan sejak awal.

Menurut Dr. Ahmad Mulflih Azam, S.E., M.M *et al* (2025:163) “kualitas layanan yang bersifat fisik dan terlihat, yang secara strategis dirancang, dikelola, dan diintegrasikan ke dalam sistem operasional untuk memberikan bukti nyata, meningkatkan kepercayaan pelanggan, serta mendukung efisiensi dan efektivitas proses layanan. Elemen elemennya seperti fasilitas, peralatan, teknologi dan penampilan karyawan”.

Standar layanan adalah ukuran yang menentukan layanan yang harus diikuti oleh penyedia layanan dan/atau penerima layanan.

Untuk standar pelayanan yaitu sebagai berikut :

- a. Prosedur layanan
Prosedur layanan standar untuk penyedia dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
- b. Sarana dan Prasarana
Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk Penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Kemampuan Penyedia
Kompetensi penyedia harus dipertimbangkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan.

Kualitas pelayanan merupakan aspek krusial yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu organisasi atau perusahaan. Pelayanan yang berkualitas mencerminkan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, cepat, tepat, dan ramah. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan kepercayaan dan mencoreng reputasi perusahaan. Pelayanan yang baik ditandai dengan respons cepat, sikap ramah, keandalan, dan fasilitas yang mendukung. Model SERVQUAL mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Semakin tinggi kualitas pada kelima aspek ini, semakin besar kemungkinan pelanggan merasa puas dan percaya pada layanan yang diberikan.

Dengan memperhatikan dan meningkatkan kelima dimensi tersebut, organisasi dapat memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melebihi ekspektasi pelanggan. Hal ini akan menciptakan pengalaman positif yang berujung pada loyalitas jangka panjang serta citra perusahaan yang baik di mata masyarakat.

3. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pelayanan adalah perasaan senang yang dialami pelanggan setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterimanya dengan harapan atau ekspektasinya. Ini adalah hasil dari evaluasi pelanggan terhadap seberapa baik produk atau jasa, termasuk sumber daya manusia dan fasilitas yang diberikan, dapat memenuhi atau

melebihi keinginan mereka.

Menurut Budi Santoso (2025:184) Arti Kepuasan pelanggan (*The meaning of customer satisfaction on Indonesia language*) “Kepuasan pelanggan adalah istilah yang menggambarkan tingkat kepuasan yang dialami pelanggan ketika mengkonsumsi/menggunakan produk/jasa yang dikeluarkan oleh produsen”.

Dr. H. Desiwantara (2025:128) “pengukuran kepuasan masyarakat menjadi kunci utama dalam menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah telah memenuhi hak-hak dasar warga negara. Selain kepuasan masyarakat, waktu respons menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang tidak kalah penting. Kecepatan dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu faktor penentu kualitas layanan publik”.

Menurut Adnan (2024:58) “*Customer Satisfaction* (kepuasan pelanggan) adalah sejauh mana pelanggan puas dengan produk, layanan, atau pengalaman yang mereka terima dari suatu bisnis atau organisasi. Ini adalah ukuran subjektif yang mencerminkan persepsi dan evaluasi pelanggan terhadap kualitas dan nilai produk atau layanan yang mereka diterima”.

Khikmatul Islah *et al.* (2024:128) “Suatu pelayanan dinilai 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 efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan”.

Menurut Kotler & Keller (2019:37) “Kepuasan pelanggan merupakan respons dari pelanggan baik perasaan senang maupun kecewa yang ditunjukkan pelanggan atas barang atau jasa yang diperoleh dan digunakan”.

Menurut Mujito *et al.*, (2024:37) Berikut ada beberapa manfaat utama dari kepuasan pelanggan menurut beberapa pakar :

a. Loyalitas dan Retensi Pelanggan

Kepuasan pelanggan meningkatkan loyalitas dan retensi pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan yang setia yang kembali untuk membeli produk atau layanan dari perusahaan yang sama, mengurangi biaya yang terkait dengan

akuisisi pelanggan baru.

b. Pemasaran dari Mulut ke Mulut

Pelanggan yang puas seringkali memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, yang dapat meningkatkan akuisisi pelanggan baru melalui referensi positif.

c. Kualitas dan Efisiensi

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari system dan proses yang baik. Kepuasan pelanggan berhubungan langsung dengan kualitas produk dan lainnya, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya.

d. Perbaikan Berkelanjutan

Kepuasan pelanggan mendorong perbaikan berkelanjutan dalam proses dan produk, yang membantu perusahaan untuk tetap kompetitif dan inovatif.

Menurut Oliver (2019) “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan maka pelanggan akan kecewa”. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya jadi dan informasi pemasar dan sampai”.

Menurut Kotler dan Kaller (2007) (Ahmad Farid 2024:337), “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Jika kinerja atau hasil produk jasa melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan sangat puas”. Jika kinerja atau hasil produk jasa sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja atau hasil produk jasa tidak memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan kecewa”.

Menurut Zeithaml *et al.* (2018:81) “Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara (jasa ataupun barang) yang diterima melalui harapan dari pelanggan. Jika yang diterima oleh pelanggan lebih dari ekspektasinya, maka menjadi terpuaskan”.

Menurut Sahrul Awaludin Purba *et al.*, (2023:5) Kepuasan pelanggan adalah:

a. Perasaan Puas

Kepuasan pelanggan merupakan rasa puas atau kecewa yang didapat pelanggan setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapan mereka

b. Terpenuhinya Harapan

Rasa puas pelanggan merupakan korelasi setelah melakukan pembelian dimana alternatif pelanggan ingin memberikan setidaknya hasil kinerja yang memenuhi atau melebihi harapan, tetapi ketidakpuasan terjadi jika hasil kinerja yang diperoleh tidak memenuhi harapan.

c. Kesiediaan Merekomendasikan

Pelanggan yang puas telah menggunakan produk atau layanan dapat memberi tahu orang lain tentang hal itu dan menarik pelanggan baru.

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Apabila kinerja atau hasil produk jasa melebihi harapan pelanggan maka pelanggan akan sangat puas, apabila kinerja atau hasil produk jasa memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan akan puas, dan apabila kinerja atau hasil

produk jasa tidak memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan akan kecewa.

4. Pengguna/Pengunjung

Pengguna atau pengunjung perpustakaan adalah individu yang memanfaatkan layanan, fasilitas, dan koleksi yang disediakan perpustakaan, baik dengan hadir secara langsung (fisik) ke perpustakaan maupun melalui akses jarak jauh secara digital. Mereka datang atau menggunakan layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi, membaca, belajar, meminjam buku, atau memanfaatkan sumber daya lainnya.

Menurut Andi Faisal *et al.* (2021:208) “Pengguna Perpustakaan memiliki makna yang bervariasi tentang perpustakaan yang tidak bisa lepas dari konteks kepentingan dan penggunaan perpustakaan. Para pengguna perpustakaan memakai perpustakaan sebagai tempat untuk belajar, bekerja, memperoleh informasi dan berbagai pengetahuan”.

Menurut Ayu Ajrina Amelia (2022:241) Pengunjung perpustakaan atau pemustaka secara tidak langsung adalah tujuan dari manajemen perpustakaan. Maka salah satu untuk menarik perhatian pengunjung atau pemustaka berkunjung adalah dengan melakukan manajemen perpustakaan yang baik, secara khusus dapat meningkatkan jumlah pengunjung.

Menurut Ratna Noviani (2021:21) “Pengguna memaknai perpustakaan sebagai tempat untuk meminjam buku (memperoleh informasi), makna ini sejalan dengan konsep lama perpustakaan yang diteliti oleh Adkins & Hussey (2006) dimana perpustakaan ditempatkan sebagai sumber informasi”.

Menurut Eva Rachmawati (2021:59) “pengunjung merupakan target yang kita tuju atau merupakan target sasaran kegiatan interpretasi kita. Perencana atau pengelola kewasan harus mengetahui siapa pengunjung kita dan apa yang mereka inginkan”. Pengguna atau pengunjung perpustakaan adalah individu yang memanfaatkan layanan fasilitas, dan koleksi yang disediakan perpustakaan, baik dengan hadir secara langsung (fisik) ke perpustakaan maupun melalui akses jarak jauh secara digital. Mereka datang atau menggunakan layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi, membaca, belajar, meminjam buku, atau memanfaatkan sumber daya lainnya”.

Menurut Andi Faisal *et al.* (2021:205) “Pengguna Memamfaatkan ruang perpustakaan guna kegiatan tutorial dengan peserta didik, melakukan pertemuan dengan teman-teman dalam komunikasi dan keiatan lainnya”.

Menurut M. Irwan P. Ratu Bangsawan (2024:208) “Pengunjung bukan hanya angka-angka, melainkan merefleksikan partisipasi aktif masyarakat dalam penggunaan sumber daya perpustakaan. Jumlah pengunjung tahunan dan bulanan menjadi alat penting dalam pengelolaan perpustakaan”.

Jadi pengguna atau pengunjung perpustakaan adalah individu yang memanfaatkan layanan, fasilitas, dan koleksi perpustakaan baik secara langsung maupun secara digital, untuk memenuhi kebutuhan informasi, belajar, membaca, atau meminjam bahan pustaka. Mereka merupakan sasaran utama dalam pengelolaan perpustakaan, sehingga manajemen yang baik sangat penting untuk menarik dan meningkatkan jumlah pengunjung. Pengunjung tidak hanya dipandang sebagai angka statistik, tetapi juga mencerminkan partisipasi aktif masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber pengetahuan dan informasi.

a. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan adalah institusi atau lembaga pengelola koleksi karya tulis, cetak, rekam, dan informasi lainnya secara profesional dengan sistem baku untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Selain tempat penyimpanan, perpus penyimpanan, perpustakaan juga berfungsi sebagai pusat akses informasi dalam berbagai format, baik cetak maupun digital, dan dapat menjadi sarana belajar, rekreasi, serta pengembangan diri bagi masyarakat.

Menurut Sudirman Anwar *et al.*, (2019:7) “Perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang didalamnya terdapat sebuah kegiatan penghimpunan, pengelolaan, dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi, baik secara tercetak maupun terekam dalam berbagai media atau buku, majalah, surat kabar, film, kaset, tape recorder, video, computer, dan lain-lain”.

Menurut Mulyadi (2023:11) “Perpustakaan menurut UU No.43 Tahun 2007, Pasal 1 ayat 1, adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi pemustaka.”

Menurut alfin Dwi Novemanyanto *et al.* (2023:29) “Perpustakaan merupakan lembaga informasi dan sumber pengetahuan yang sebenarnya sangat berperan penting dalam pemajuan literasi masyarakat, perpustakaan merupakan simultan lembaga yang memiliki fungsi untuk melestarikan bahan perpustakaan, sumber informasi ilmiah dan memiliki tujuan yang mendidik”.

Menurut Andi faisal (2021:204) “Perpustakaan merupakan sebagai tempat belajar, dapat dikatakan siring dengan tema yang ditemukan oleh Penelitian Closet-Crane (2009), dimana perpustakaan didesain sebagai tempat belajar (*libraries designed for learning*)”.

Menurut Jarot Ariyanto (2024:1) Perpustakaan merupakan tempat penyimpanan segala macam bentuk informasi dan referensi baik itu koleksi bentuk fisik (tercetak) maupun bentuk non cetak (digital) yang mana di dalamnya dapat dimanfaatkan secara penuh oleh semua pengguna perpustakaan yang dalam hal ini adalah para siswa maupun mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan formal.

Menurut Sodihan (2019:3) Berdasarkan definisi tentang perpustakaan, maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan:

- 1) Merupakan suatu unit atau satuan kerja;
- 2) Kumpulan bahan pustaka sebagai sumber informasi;
- 3) Ada sistem tertentu dalam pengolahan bahan pustaka;

Menurut Syafrial Fachri Pane (2020:7) “Perpustakaan umum berfungsi sebagai berikut: Perpustakaan merupakan perpustakaan yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, mengatur dan menyajikan bahan pustakanya untuk masyarakat umum”.

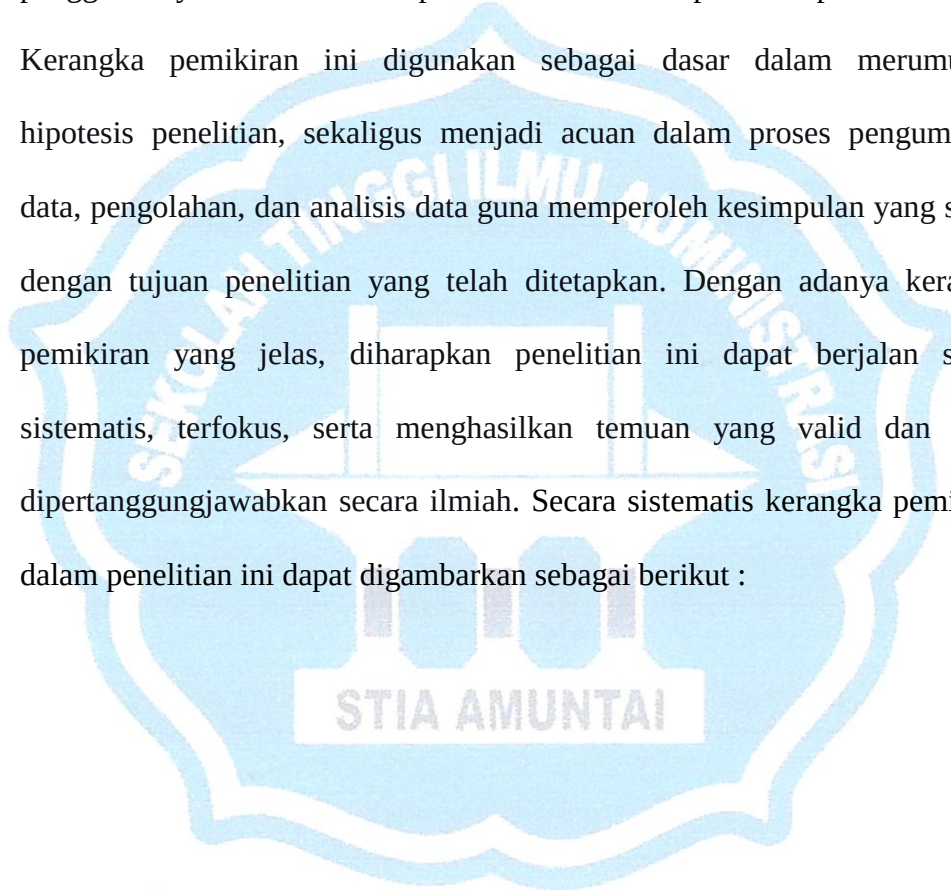
Menurut Dr. Cut Nya Dhin, M.Pd. (2025:104) “Perpustakaan merupakan kegiatan memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan menggunakan prinsip-prinsip dasar sebagai berikut:

- 1) Pelayanan perpustakaan bersifat universal dan terbuka bagi seluruh pengguna tanpa membedakan latar belakang individu.
- 2) Layanan diberikan secara merata untuk memenuhi kebutuhan informasi seluruh pengunjung.
- 3) Pelayanan difokuskan pada kepentingan pengguna agar akses informasi berjalan efektif dan bermanfaat.
- 4) Pelaksanaan layanan menerapkan disiplin tinggi guna menjaga keamanan serta kenyamanan lingkungan perpustakaan.
- 5) Sistem pelayanan dirancang sederhana, cepat, dan akurat guna mendukung efisiensi kegiatan perpustakaan”.

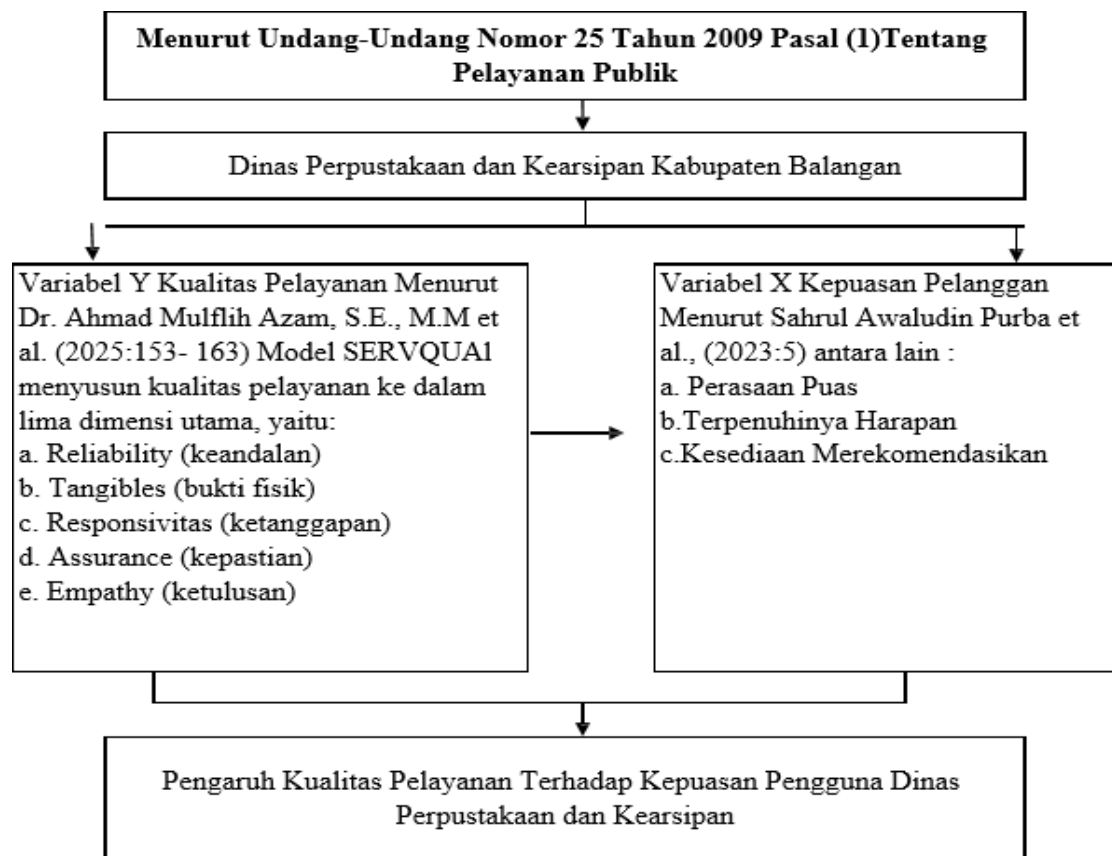
Jadi dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan adalah suatu tempat atau lembaga yang berfungsi untuk menghimpun, mengelola, menyimpan, dan menyebarluaskan berbagai bentuk informasi dan referensi, baik dalam format fisik (cetak) seperti buku, majalah, surat kabar maupun non-fisik/digital (non-cetak) seperti film, kaset, video, dan komputer. Koleksi ini dikelola untuk dapat dimanfaatkan secara penuh oleh para pengguna, khususnya dalam mendukung pendidikan formal.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran disusun untuk memberikan gambaran mengenai alur penelitian yang akan dilakukan nantinya. Secara sistematis, kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, dengan variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan yang diukur melalui beberapa indikator diasumsikan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan. Kerangka pemikiran ini digunakan sebagai dasar dalam merumuskan hipotesis penelitian, sekaligus menjadi acuan dalam proses pengumpulan data, pengolahan, dan analisis data guna memperoleh kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Dengan adanya kerangka pemikiran yang jelas, diharapkan penelitian ini dapat berjalan secara sistematis, terfokus, serta menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Hipotesa atau hipotesis merupakan anggapan dasar atau jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang masih bersifat praduga dan harus diuji kebenarannya melalui data dan fakta (Widina Media Utama, 2023:162). Secara etimologis, istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani, yaitu hypo yang berarti “di bawah” dan thesis yang berarti

“pendirian” atau “pendapat yang ditegakkan”. Dengan demikian, hipotesa dapat dimaknai sebagai pendapat atau dugaan sementara yang masih perlu pembuktian melalui penelitian empiris.

Hipotesis menjadi komponen penting dalam penelitian kuantitatif karena berfungsi sebagai dasar untuk mengarahkan pengumpulan data dan

analisis statistik. Menurut Creswell (2014), hipotesis adalah pernyataan prediktif yang menghubungkan dua variabel atau lebih, yang menyatakan arah dan kekuatan hubungan yang diharapkan. Hipotesis memberikan fokus penelitian yang jelas dan memungkinkan peneliti untuk menguji kebenaran dugaan melalui metode ilmiah, sehingga hasil penelitian dapat diandalkan dan dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih luas.

Lebih lanjut, menurut Amika Sapan (2025:92) “hipotesa adalah komponen sentral dalam penelitian kuantitatif karena berfungsi sebagai pernyataan sementara mengenai hubungan antara dua atau lebih variabel yang dapat diuji secara empiris”.

Dalam konteks penelitian ini, hipotesis dirumuskan berdasarkan fokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan. Variabel kualitas pelayanan (X) dijadikan variabel independen, sedangkan kepuasan pengguna (Y) dijadikan variabel dependen. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti fasilitas fisik, kenyamanan lingkungan, ketepatan dan keakuratan pelayanan, responsivitas petugas, serta sikap dan perilaku karyawan. Kepuasan pengguna diukur melalui persepsi pengguna

terhadap kesiapan fasilitas, totalitas pelayanan, kecepatan respon, minat merekomendasikan layanan, dan tingkat kepercayaan terhadap kualitas layanan.

Berdasarkan fokus penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan, hipotesa penelitian dirumuskan sebagai berikut:

Hipotesis Nol (H_0): Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan.

Hipotesis Alternatif (H_a): Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan.

