

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan studi kepustakaan, peneliti selain mendapatkan teori-teori berkaitan variabel penelitian yang bersumber dari buku referensi juga memperoleh dari hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan variabel penelitian. Penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai masukan serta bahan pengkajian yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

1. **Muhammad Rifki. 2024. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Skripsi. Program Studi Administrasi Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Amuntai.** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurang optimalnya pegawai dalam memberikan pelayanan, kurangnya alat transportasi dan dana operasional untuk para pegawai, tidak dimanfaatkan secara optimal kotak saran, dan fasilitas yang dimiliki oleh kantor kecamatan kurang lengkap. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Teori yang dipakai yaitu mengacu pada PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Metode yang dipakai pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dengan cara penyebaran kuesioner, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik sampling yang digunakan yaitu sampling incidental. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa nilai indeks yang diperoleh sebesar 2,59215 dan nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversikan sebesar 64,8038, sehingga mutu pelayanannya adalah “D”. berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan dikatakan tidak baik. Saran untuk Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, demi meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, sudah seharusnya pihak Kantor Kecamatan Tebing Tinggi memperhatikan dan melakukan penindakan penuh akan penilaian pengguna layanan yang menjadi responden dalam penelitian ini.

2. **M. Rawis Badali Rahman. 2024. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pembangunan di Desa Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Skripsi. Program Studi Administrasi Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Amuntai.**

Penelitian ini dilakukan karena masyarakat tidak puas dengan pembangunan lapangan sepak bola “sampan Wilis” dan jalan di tepi sungai yang tidak aman. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan di Desa Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Data diperoleh melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi dengan teknik sampling acak sederhana. Responden penelitian sebanyak 95 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

indeks kepuasan masyarakat adalah “D”, yang artinya masyarakat tidak puas dengan pembangunan tersebut. Peneliti merekomendasikan agar pemerintah Desa Sungai Karias melakukan evaluasi dan perbaikan, serta melibatkan masyarakat dalam pengawasan dan partisipasi pembangunan. Pemerintah desa juga disarankan untuk memberikan pelatihan kepada warga desa untuk meningkatkan kompetensinya.

B. Tinjauan Teoritis

1. Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling nyata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakat.

Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan. Tetapi, pelayanan publik menjadi sorotan kinerja pemerintah sejak lama. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Manullang, M & Sragian L. D. dalam Endin Nasrudin (2015 Menurut George R. Terry dalam M. Yusuf dkk, (2023:20) mendefinisikan bahwa manajemen adalah proses khas yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerak dan pengendalian, dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan dengan menggunakan orang dan sumber daya

Kurniawan Dalam Hadiwijoyo dkk (2021:61) menyatakan: "Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang diterapkan".

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai ilmu perencanaan, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia terhadap serangkaian aktivitas pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menyatakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil dari kegiatan survey kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai 4 (empat).

Indeks kepuasan merupakan suatu hasil representasi dari skala kepuasan beberapa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau

item atribut. Tingkat dan indeks kepuasan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh masyarakat atas pelayanan yang telah dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Item-item dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan skala pengukuran kepuasan menurut persepsi responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 sampai dengan 4. Angka “1” menyatakan sangat tidak puas, angka “2” menyatakan kurang puas, angka “3” menyatakan puas, dan angka “4” menyatakan sangat puas.

a. Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat disusun dengan maksud sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

b. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Manfaat adanya indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic;

- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survey kepuasan masyarakat;
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah;
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

c. Sasaran dan Prinsip Indeks Kepuasan Masyarakat

Sasaran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayan publik.

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat dilakukan dengan memperhatikan 6 prinsip sebagai berikut:

- 1) Transparan; hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
 - 2) Partisipatif; dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.
 - 3) Akuntabel; hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
 - 4) Berkesinambungan; survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
 - 5) Keadilan; pelaksanaan survey kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan keabilitas fisik dan mental.
 - 6) Netralitas; dalam melakukan survey kepuasan masyarakat, responden tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.
- d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat

9 unsur yang dijadikan sebagai pengukur Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu:

- 1) Persyaratan; yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu penyelesaian; yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/tarif; yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana; yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana; yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Saranan dan prasarana; sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer dan mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3. Konsep Kepuasan Masyarakat

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata “puas” yang artinya merasa senang. Adapun arti kepuasan adalah perihal senang yang bersifat puas, kelegaraan, dan kesenangan. Kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diterima. Apabila kinerja yang didapatkan tidak memenuhi harapan maka masyarakat akan merasa kecewa. Begitu pula sebaliknya, apabila kinerja yang memenuhi harapan maka masyarakat akan merasa puas dengan kinerja yang diberikan.

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar dalam Meithiana Indrasari, 2019:82). Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara produk atau jasa yang dirasakan dan diharapkan.

Senada dengan itu, Philip Kotler dan Kevin dalam Meithiana Indrasari (2018:82) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan

fungsi dari kesan kinerja dan harapan. jika kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa puas.

Gibson, Wexley, dan Yul menjelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan factor kebutuhan seseorang. Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kemudian Djitono menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa publik oleh pemerintah sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan masyarakat secara memuaskan membuat keberadaan pemerintah semakin diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari rakyatnya.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan adalah harapan dan kinerja hasil yang dirasakan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan yang diperlukan dan diharapkan.

a. Ukuran Kepuasan

Menurut Hawkins dan Lonny dalam Meithiana (2019:92) mengemukakan ukuran atau indikator kepuasan secara umum meliputi:

- 1) Kesesuaian harapan; merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja pegawai yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
- 2) Minat berkunjung kembali; merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang terkait.
- 3) Kesediaan merekomendasikan; merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepuasan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

b. Faktor-Faktor Penentuan Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dalam Meithiana Indrasari (2019:90-91), dalam menentukan tingkat kepuasan publik terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan, yaitu:

- 1) Kualitas produk atau jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk atau jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- 5) Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Lupiyoadi dalam Meithiana Indrasari (2019:91-92) juga menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Menurut Lupiyoadi, faktor penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- 1) Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
- 2) Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
- 3) Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.
- 4) Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

4. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan

tingkat penyesuaian suara hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator karena spesifikasi tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak menutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2014) menyatakan pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Mulyadi (2016:188) mengemukakan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sebagai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menerangkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan guna pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang diselenggarakan penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 terbagi ke dalam tiga kelompok, yaitu:

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif
- 2) Kelompok Pelayanan Barang

3) Kelompok Pelayanan Jasa

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan objek tertentu secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai pelaksanaan dari ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tidak terabantahkan apabila institusi pemerintah bertanggung jawab untuk berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pada hakikatnya, menurut Harbani Pasolong (2021: 305-306), “keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan *provider* (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara ‘kepuasan pengunjung’ dengan kualitas pelayanan”.

Gronroos dalam Amy Y. S. R, Vishnu J & Krisna P. R (2020:171) berpendapat bahwa pengalaman sebelumnya dalam sebuah pelayanan dapat memengaruhi harapan dari setiap pengguna sehingga layanan yang dirasakan berasal dari suatu persepsi yang didapat dari layanan tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan semacam sikap yang berkaitan dengan kepuasan pengguna, yang berasal dari harapannya dan dibandingkan dengan apa yang telah diberikan oleh pemerintah kepadanya.

Sementara itu, Albrecht & Zemke dalam Amy Y. S. R, dkk (2020:168-169) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni strategi pelayanan pelanggan, sistem, dan sumber daya manusia. Suatu integrasi antara strategi pelayanan, sumber daya manusia untuk melayani, dan sistem dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan dianggap sangat penting. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik. Dengan menerapkan adanya mekanisme prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta adanya mekanisme kontrol dapat membuat segala bentuk penyimpanan mudah diketahui.

Kotler & Armstrong dalam Meithiana Indrasari (2019:61-62) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama

mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

a. Ukuran Kualitas Pelayanan

Zeithaml, Parasurman, dan Barry dalam Pasolong (2016: 135) menyatakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangible* (keterwujudan); yaitu kualitas pelayanan berupa sarana peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan, seperti komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan); yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan); yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.
- 4) *Assurance* (keyakinan/jaminan); yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat.
- 5) *Emphaty* (kepedulian); yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat.

Pelayanan publik mempunyai ciri *Public Accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima layanan dan aparat sebagai pelaksana pelayanan itu sendiri.

Menurut Kotler dalam Meithiana Indrasari (2019:66)

menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan yang harus dipenuhi, yaitu:

- 1) Bukti fisik; penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian, dan media komunikasi.
- 2) Empati; kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
- 3) Kehandalan; kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 4) Cepat tanggap; daya tanggap perusahaan dalam memberikan layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan digap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.
- 5) Jaminan; kemampuan perusahaan memberikan jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi apa yang diinginkan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Sinambela, dkk dalam Amy Y. S. R, dkk (2020:176-177) pelayanan berkualitas tercermin dari beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

- 1) Transparansi; yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta adanya kemudahan untuk dimengerti.
- 2) Akuntabilitas; yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional; yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif; yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak; yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

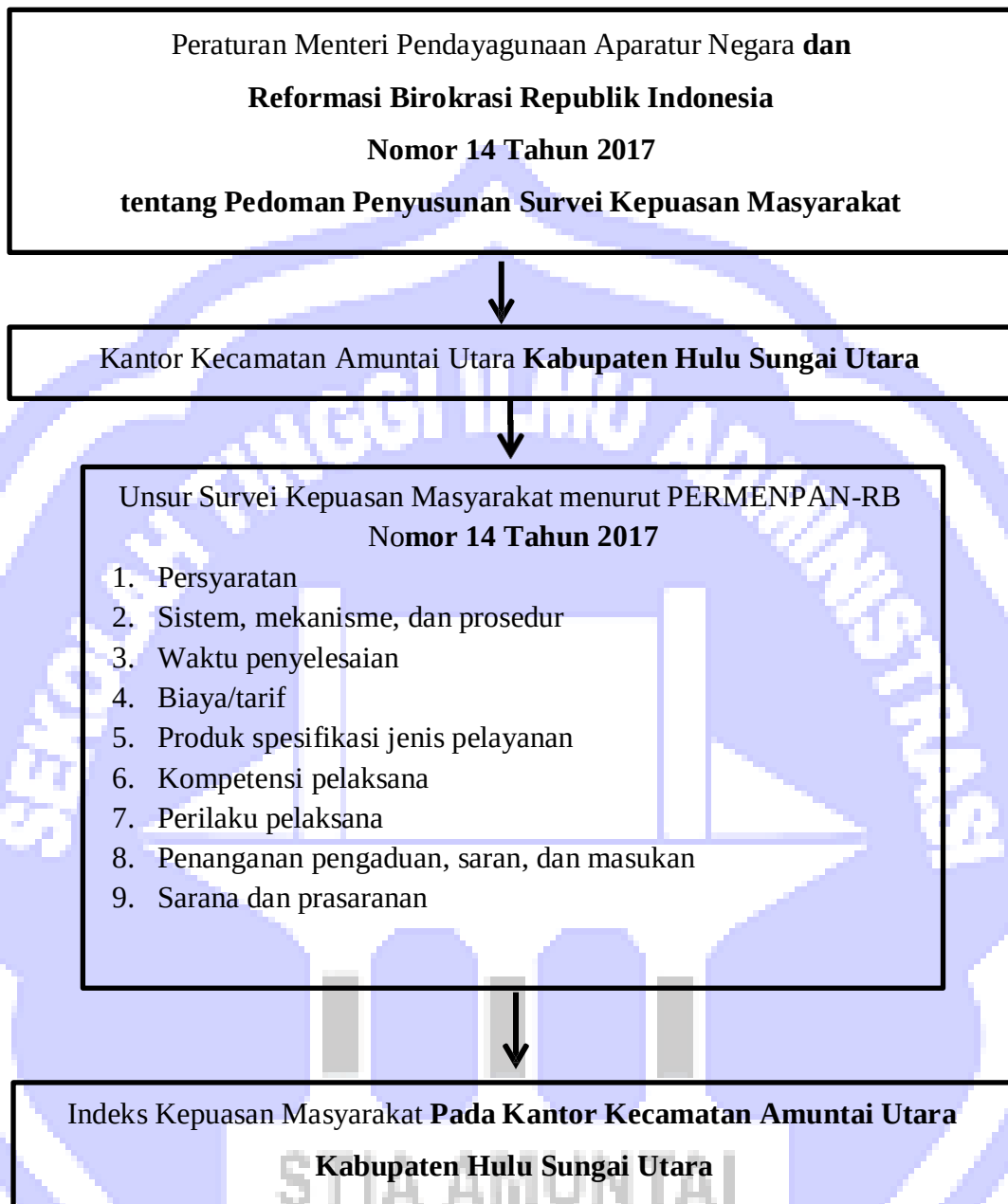
- 6) Kesenambungan hak dan kewajiban; yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

C. Kerangka Pemikiran

Kantor Kecamatan Amuntai Utara merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab atas administrasi dan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan dalam sistem pemerintahan daerah di Indonesia. Di mana salah satu tugasnya ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dianggap sebagai ujung tombak kinerja Kantor Kecamatan Amuntai Utara karena bagian di mana berlangsungnya hubungan antara masyarakat dengan penyedia jasa di Kantor Kecamatan.



Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016:70) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Adapun hipotesis yang peneliti kemukakan adalah:

1. Hipotesis kerja atau sering disebut hipotesis *alternative* (H_a). Hipotesis kerja menunjukkan indeks kepuasan masyarakat baik.
2. Hipotesis nol (*null hypothesis*) yaitu hipotesis yang menunjukkan belum baiknya indeks kepuasan masyarakat masyarakat .
3. Jika membahas mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka peneliti menarik hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H_0 : Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara belum baik.

H_a : Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara baik.

STIA AMUNTAI