

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti melakukan studi kepustakaan, selain mendapatkan teori-teori yang berkaitan dengan 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. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu, yaitu:

1. Misyanto (2023), dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan”. 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 Tabel. Nilai F_{tabel} dengan $df_{reg} = 1$ dan $f_{res} = 59$ 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.

2. Zahro Nafisa (2023), dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan ASN Pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hulu Sungai Utara”. Hasil penelitian menunjukkan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,791 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi sebesar (R square) sebesar 62,5%. Dan juga diketahui T hitung-8,953 lebih besar dibandingkan dengan Ttabel yaitu 1,677 dengan taraf signifikan 5% jadi $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan ASN (Y). Semakin baiknya Kualitas Pelayanan secara otomatis semakin baik pula Kepuasan ASN di Kantor Badan Kepegawaian dan pengembangan Sumber Daya Manusia Hulu Sungai Utara. Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hulu Sungai Utara agar dapat meningkatkan lagi Kualitas Pelayanannya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan ASN dan guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.
3. Kelebihan Penelitian saya adalah pembahasan di bab iv lebih banyak daripada penelitian terdahulu. Di bagian hasil penelitian saya lebih jelas menjelaskan bagaimana hasil angket jika tidak sesuai dengan observasi, maka akan dijelaskan bagaimana hasil observasi saya, dan ditambah penjelasan hasil dokumentasi untuk menguatkan hasil observasi saya.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa apa yang ada disekitarnya. Pengaruh dibagi menjadi dua, ada yang positif, ada pula yang negatif. Bila seseorang memberi pengaruh positif kepada masyarakat, ia mengajak mereka untuk menuruti apa ia inginkan. Namun bila pengaruh seseorang kepada masyarakat adalah negatif maka masyarakat justru akan menjauhi dan tidak lagi menghargainya.

Dari Uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian pengaruh adalah hal yang berkaitan dengan interaksi antara seseorang dengan individu. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa apa yang ada disekitarnya.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik yaitu 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 BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Ratminto dan Winarsih dalam Mustanir 2022:19),

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Siriattakul dalam Mustanir 2022:20)

Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik (Lewis dan Gilman dalam Hayat 2017:21).

Dari beberapa uraian di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik itu merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih, dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah yang memberikan layanan baik itu jasa atau pun berupa barang sebagai pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat atau si penerima layanan dengan dibarangi rasa tanggung jawab dan akuntabilitas.

b. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut Agustina dalam Rahman (2022:9) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- 1) Pelayanan administratif Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- 3) Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan sosial.

c. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Secara umum, jenis pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi dan Iwan Saribi dalam Hadiwijoyo (2021:67) terdapat dua jenis pelayanan publik, yaitu:

- 1) Pelayanan kebutuhan dasar yang meliputi pelayanan kesehatan, pendidikan dasar dan pelayanan bahan kebutuhan pokok dasar masyarakat;
- 2) Pelayanan umum, yang meliputi:
 - a) Pelayanan administratif, yakni pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik;
 - b) Pelayanan barang, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai macam bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik;
 - c) Pelayanan jasa, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

d. Asas-asas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- 1) Kepentingan umum: pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;

- 2) Kepastian hukum: jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
- 3) Kesamaan hak: pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban: pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
- 5) Keprofesionalan: pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- 6) Partisipatif: peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif: setiap warga negara berhak untuk memperoleh pelayanan yang adil;
- 8) Keterbukaan: setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- 9) Akuntabilitas: proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan: pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;

- 11) Ketepatan waktu: penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan;
- 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan: setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Dari asas-asas di atas, diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat, termasuk masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa serta evaluasi (Aryawan, 2020:42).

e. Pengawasan Pelayanan Publik

Pengawasan atau *controlling*, yaitu suatu kegiatan yang bertujuan untuk menjamin agar penyelenggaraan suatu kegiatan dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Pengawasan diartikan sebagai suatu kegiatan yang ditujukan untuk tujuan jaminan agar penyelenggaraan negara oleh lembaga-lembaga kenegaraan dapat berjalan sesuai dengan hukum yang berlaku (Mustika dalam Nurchotimah, 2021:10).

f. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas, fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan (Rahmadana, 2020:35).

3. Kualitas Pelayanan Publik

a. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Lovelock (dalam Mu'ah 2014:73) kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai

mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan demikian, kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan, seperti yang dikemukakan oleh Welch (dalam Mu'ah 2014:73) Kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing. dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.

Menurut Zeithaml et. al (dalam Mu'ah 2014:74). Kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Sedangkan Menurut Wyckof (dalam Mu'ah 2014:74) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Inti dari penjelasan Wyckof ini adalah bahwa konsep kualitas pelayanan umum terkait dengan upaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang dituntut atau yang diinginkan oleh pelanggan.

Berdasarkan definisi tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan yang diberikan oleh perusahaan yang menawarkan jasa. Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di sektor jasa tergantung kualitas pelayanan yang ditawarkan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Pertiwi, 2021:70-71) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata

oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen

b. Penyebab Baik dan Buruknya Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (dalam Nasib, 2017) penyebab baik buruknya kualitas layanan, yaitu:

- 1) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan. Salah satu karakteristik unit jasa/layanan adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan.
- 2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi antara lain : upah rendah (umumnya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam sebuah perusahaan), pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi, motivasi kerja karyawan rendah, dan lain - lain.
- 3) Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai, karyawan *front line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Bukan saja mereka itu adalah "wajah" organisasi, namun sering kali meremehkan cerminan "jasa" yang dipersepsikan konsumen.
- 4) Gap komunikasi, tak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pelanggan. Bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.
- 5) Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan, disatu sisi, mengintroduksi layanan baru atau menyempurnakan layanan lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk. Disisi lain, bila terlampaui banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas layanan.
- 6) Visi bisnis jangka pendek, (misalnya, orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain) bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang. Sebagai contoh sebuah bank untuk menekan biaya dengan cara menutup sebagian kantor cabangnya akan mengurangi tingkat akses bagi para

nasabahnya, yang pada gilirannya bisa menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan bank bersangkutan.

4. Kepuasan Guru

a. Konsep Kepuasan

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik (Rahmayanty dalam Sapri 2020:33)

Sementara menurut Keller (dalam Sihombing 2022:56) *satisfaction* atau kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan atau hasil dengan ekspektasi yang diharapkan.

Jika kinerja jauh dari harapan, maka konsumen tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi harapannya, pelanggan yang sangat puas atau senang. Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seperti senang atau kecewaan seseorang terhadap suatu produk yang ditawarkan dengan ekspektasi yang diharapkan.

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu, maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Haryanto, 2021:58).

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang senang atau kecewa yang berasal dari hasil perbandingan antara apa yang diterima dan harapan.

b. Faktor-faktor Pendorong terhadap Kepuasan

Menurut Herbani Pasolong (2021:122-123) Untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal memberikan pelayanan, maka ada beberapa faktor yang menentukan tingkat kepuasan publik. Adapun faktor-faktor tersebut yaitu sebagai berikut:

- 1) Kualitas layanan seperti barang, jasa, dan administratif berpengaruh terhadap kepuasan publik, bila hasil evaluasi mereka menunjukkan kualitas yang diharapkan.
- 2) Kuantitas yaitu jumlah pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan atau diinginkan masyarakat akan berpengaruh terhadap kepuasan.
- 3) Perilaku pemberi pelayanan yaitu jika pemberi pelayanan menunjukan perilaku yang sopan dan santun akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- 4) Biaya pelayanan yaitu jika masyarakat menerima layanan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan dengan layanan yang diterima akan berpengaruh terhadap kepuasan.
- 5) Keadilan pelayanan yaitu jika masyarakat menerima pelayanan diperlakukan adil atau tidak diskriminatif akan berpengaruh terhadap kepuasan.
- 6) Keamanan dan kenyamanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, jika pada saat masyarakat diberikan pelayanan menemukan keamanan dan kenyamanan.

C. Kerangka Pemikiran

Una Sekaran dalam Sugiyono (2022:60) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu sebuah gambaran mengenai alur kerangka pikir yang dikembangkan dalam penelitian ini.

Adapun pembahasannya adalah sebagai berikut:

Teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Hardiansyah (2018:63) menetapkan lima dimensi yaitu :

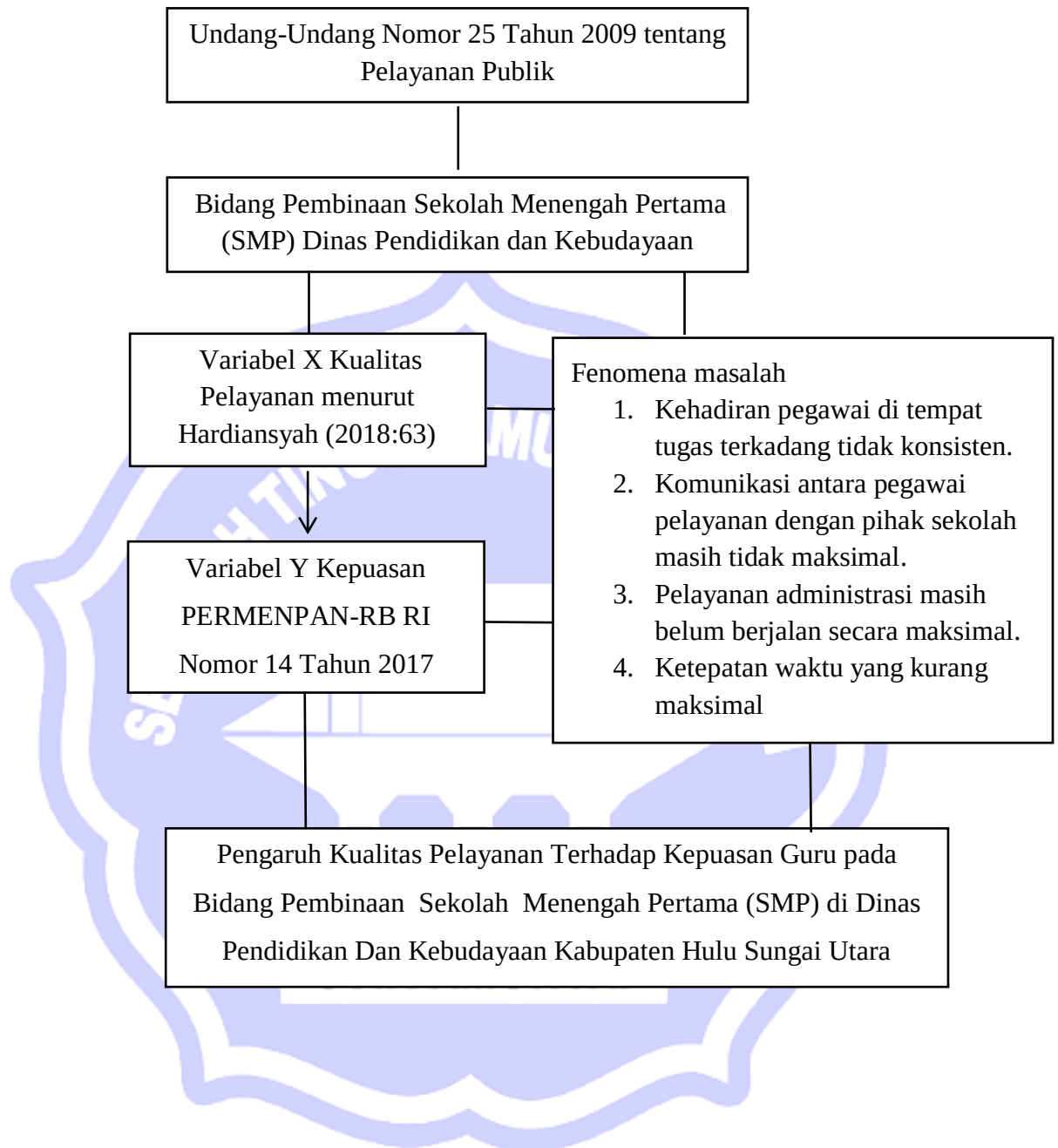
1. Bukti Langsung (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

Sedangkan kepuasan menggunakan PERMENPAN-RB RI Nomor 14 Tahun 2017 yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Prilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

.

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Menurut Karlinger dalam Sinambela (2021:99-100) hipotesis adalah jawaban sementara dari masalah yang dirumuskan yang akan diuji kebenarannya melalui data empirik yang diperoleh. Suharsimi Arikunto dalam Hardani (2020:329) mengatakan bahwa hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Adapun hipotesis yang peneliti kemukakan adalah:

1. Hipotesis nol (H_0) yaitu menunjukkan adanya pernyataan yang menunjukkan tidak ada perubahan.
2. Hipotesis alternatif (H_a) yaitu pernyataan dari apa yang diharapkan akan terjadi dan bukan dari apa yang tidak diharapkan tidak terjadi apa apa.

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti dan asumsi-asumsi di atas, maka peneliti menarik hipotesis yang akan digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Guru pada Bidang Pembinaan Sekolah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Belum Baik).

H_a : Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Guru pada Bidang Pembinaan Sekolah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Baik).