BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dalam mendukung penelitian ini diantaranya:

1. SAPUTRI, Edfa Missykah (2021) Universitas Jenderal Soedirman. Dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Program PATEN (PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADA PADA KECAMATAN) di Kecamatan Cimanggu Kabupaten Cilacap. Pelayanan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Cimanggu Kabupaten Cilacap belum optimal dalam memberi pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dilihat dari penilaian sisi masyarakat yang merasa belum puas terhadap pelayanan yang diterima. Sehingga hal ini mengindikasikan kualitas pelayanan yang masih cukup rendah pada Pelayanan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Cimanggu. Oleh karena itu penelitian ini bermaksud untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program PATEN (PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Cimanggu Kabupaten Cilacap. Pengukuran Kualitas Pelayanan (X) dalam penelitian ini menggunakan indicator SERVQUAL menurut Parasuraman, dkk (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006: 182) yang terdiri dari Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*),

Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Pengukuran Kepuasan Masyarakat (Y) merujuk pada konsep Hawkins dan

Looney (dalam Tjipto, 2004: 101) terdiri dari Kesesuaian Harapan dan Minat Berkunjung Kembali. Hipotesis dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Pada penelitian ini, sasaran penelitian masyarakat dengan metode pendekatan survei. Dengan rumus Slovin diperoleh 100 responden, untuk pengambilan sampel digunakan teknik *accidental sampling*, dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner, observasi, dan dokumentasi. Untuk mengetahui kecenderungan variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat dianalisis dari tabel (1) Distribusi Frekuensi menunjukkan bahwa persepsi masyarakat menganggap pelayanan berkualitas (70,0%) dan masyarakat merasa puas (83,0%). (2) Konkordasi Kendall (τc) menunjukkan adanya hubungan positif dengan koefisien sebesar 0,396 yang signifikan pada taraf 0,000. (3) analisis Regresi Ordinal menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat koefisien Regresi Ordinal sebesar 17.494 yang signifikan pada taraf 0,000 dan berpengaruh sebesar 23,0%. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Ha diterima sehingga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat dalam program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Cimanggu Kabupaten Cilacap. Tingkat kualitas pelayanan baik dan kepuasan masyarakat baik. Pelayanan PATEN di Kecamatan Cimanggu perlu terus meningkatkan

kualitas pelayanan dengan memperbaiki manajemen mulai dari sistem pelayanan administrasi sampai dengan penanganan pelayanan PATEN khususnya dalam hal daya tanggap dan jaminan akan pelayanan PATEN.

2. AHMAD SAFARIN, 2022. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah". Kantor Kecamatan Batang Alai Utara melayani pengurusan perizinan dan non perizinan, namun dalam hal non perizinan seperti pengurusan perekaman pembuatan KTP, KK, surat keterangan, dsb pelayanan belum maksimal. Beberapa fenomena yang tampak yaitu pegawai kurang disiplin, sarana dan prasarana yang belum memadai, dan kurangnya penguasaan petugas dalam menggunakan komputer. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan seberapa besar pengaruhnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantatif dengan tipe kuantitatif deskriptif, teknik pengambilan data yaitu kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Populasi penelitian berjumlah 426 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah non-probability sampling dengan jenis accidental sampling. Data yang terkumpul dianalisis dengan uji normalitas, hipotesis diuji dengan uji regresi linear sederhana, uji T, dan uji koefisien determinansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan koefisien regresi sederhana menghasilkan nilai Y 0,27 X 1,938, setiap satu kenaikan kualitas berpengaruh sebesar 0,27 kepada kepuasan, berarti terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Perhitungan uji T yaitu thitung sebesar

9,400 dibandingkan dengan trabel (db-79) yaitu 1,664 dengan taraf signifikan 5%, maka Ha diterima dan Ho ditolak. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Batang Alai Utara adalah kuat dengan Koefisien Determinan (r^2) 52,8% Faktor pendorong kualitas pelayanan yaitu kesadaran pegawai akan kebersihan dan kenyamanan kantor serta letak Kantor Camat yang strategis. Faktor penghambat kualitas pelayanan yaitu kurangnya sarana prasarana, sumber daya manusia yang kurang, dan kedisiplinan pegawai. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Batang Alai Utara disarankan kepada Camat Batang Alai Utara agar memperhatikan kedisiplinan pegawai dengan kontrol kehadiran dan kerja pegawai, peningkatan pengawasan kerja, sanksi tegas, peningkatan sarana prasarana, serta bimbingan teknis berkala. Kepada seluruh pegawai disarankan agar disiplin waktu, cepat tanggap dalam menerima keluhan, dan berusaha untuk meningkatkan pemahaman mengenai penggunaan komputer. Untuk masyarakat agar turut mengontrol pelayanan dengan memberikan kritik dan saran pada kotak saran yang telah disediakan pihak Kantor Camat.

Berdasarkan dari kedua penelitian terdahulu terdapat persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat, dan perbedaan dalam penelitian ini adalah pada jenis layanan yang berfokus pada pelayanan non-perizinan.

Novelty penelitian ini terletak pada jenis pelayanan Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus pelayanan non-perizinan Penelitian ini

memperkaya kajian pelayanan publik dengan menempatkan layanan non-perizinan sebagai variabel utama.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

a. pengertian

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan artinya membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan seseorang. Definisikan pelayanan ialah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu, yang mana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Menurut Moenir (dalam Harbani pasolong 2016:128), Mengatakan Bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Definisi pelayanan publik menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 adalah "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Mustanir & Rusdi, 2019).

Penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan informasi pelayanan.
3) Menugaskan personel yang kompeten untuk melaksanakan pelayanan.
4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau perangkat pelayanan yang mendukung terciptanya lingkungan pelayanan yang baik.
5) Memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.
6) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.
8) Bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan.
9) Membantu masyarakat memahami hak dan tanggung jawabnya.
10) Bertanggung jawab atas pengelolaan penyelenggara pelayanan publik.

Prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1) Kepentingan umum – pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau kelompok.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

2) Kepastian hukum – harus ada jaminan hak dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3) Keseimbangan hak dan tanggung jawab – pemenuhan hak harus sejalan dengan tanggung jawab yang harus dijalankan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
4) Profesionalisme – penyelenggaraan pelayanan harus dilakukan oleh mereka yang berkompeten di bidangnya masing-masing.
5) Partisipatif – masyarakat harus dilibatkan dalam penyelenggaraan pelayanan, dengan mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.
6) Perlakuan yang setara/non-diskriminasi – setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang adil.
7) Transparansi – penerima pelayanan harus mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang pelayanan yang mereka butuhkan.
8) Akuntabilitas – proses penyelenggaraan pelayanan harus akuntabel sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
9) Ketepatan waktu – setiap jenis layanan harus diselesaikan tepat waktu sesuai standar layanan.
10) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan – setiap layanan harus diberikan dengan cepat, mudah, dan dengan biaya terjangkau.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab Pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah, baik itu di pusat sampai di Daerah. Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan (Irwan, Latif, Mustanir, et al., 2021). *"Adminstration is the unniversal proces of efficientu getting activities completed with and throughother people".*Robbins

memahami adminstrasi ini sebagai keseluruhan kegiatan-kegiatan untuk pencapaian tujuan secara efisien melalui kerja sama dengan orang lain.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

b. Jenis pelayanan

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.

STIA AMUNTAI

3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasaranan serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.
4) Kesimpulan dari berberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diatas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara termasuk kedalam kategori pelayanan adminstratif.

c. Komponen-komponen pelayanan

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan, yang meliputi sebagai berikut:

1) Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2) Waktu penyelesaian: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

4) Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
5) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

d. Indikator pelayanan

Pada model kualtitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithanl (dalam Hardiansyah 2018:63) yang dimana terdapat 5 dimensi untuk menentukan suata keberhasilan dari kualitas pelayanan yaitu:

1) *Tangibles* (Berwujud), Kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata, Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruang pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang oelaksanaan pelayanan.
2) *Reabilty (Kehandalan), yaitu kemampuan dalam kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan. Dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuasakan secara tepat waktu.*
3) *Responsiveness (Ketanggapan), adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak sesuai dengan kebutuhan. Responsiveness juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.*
4) *Assurance (Jaminan), yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada ke ragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasian.*
5) *Empathy (Empati, adalah merasakan apa yang orang lain rasakan, dan mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan. Kemauan dan kebutuhan pelanggan dan memiliki sikap tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat meresakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada*

kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.

Ibrahim (Hardiansyah, 2018 : 55) Mengatakan bahwa: "Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut".

Sampara dalam (Hardiansyah, 2018 : 55) dalam buku Kualitas Pelayanan Publik mengatakan bahwa: "Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan".

e. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

1) Ketentuan Umum

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

a) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

b) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata.

c) Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.

d) Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja

penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

e) Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

f) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang erseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

g) Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

h) Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

i) Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

j) Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.

k) Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur negara.

l) Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

f. Jenis-jenis pelayanan

Daftar rekapitilasi Pelayanan Terpada Kecamatan (PATEN) yang ada pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu terdiri dari bidang perizinan dan non perizinan, dan pada skripsi ini penulis hanya membahas kualitas pada bidang Non perizinan saja.

Bidang Non Perizinan

1) Dispensasi Nikah.
2) Surat Rekomendasi Penyeluran Dana APBDes.
3) Surat Rekomendasi Pencairan Dana APNDes
4) Surat Keterangan.
5) Surat Tanda Tangan Mengetahui Atau Legalisir.

2. Kepuasan masyarakat

a. pengertian

Kepuasan Masyarakat Merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan akan menentukan keberhasilan pememrintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa saja motif yang diberikan oleh pelayanan tersebut.

Menurut Atmaja (dalam kurniawan 2018:51) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Mayarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

Sementara itu Kotler dalam Tjiptono. menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust) (Harhani Pasolong, 2016:145). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

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 Tujuan Pemberian kepuasan pada masyarakat.

b. Unsur-unsur Kepuasan Masyarkat

Ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, terbagi dalam 6 unsur yaitu :

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur-Prosedur, merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Perilaku Pelaksanaan yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
4. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
5. Sarana dan prasarana, 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).

6. Waktu Penyelesaian Waktu, merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran yang memuat antara perpaduan teori dengan fakta, observasi, dan kajian kepustakaan, yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan.

Menurut Sugiyono (2020:95) “menjelaskan bahwa Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan hubungan atar variabel yang akan diteliti.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Bersifat sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono. 2020:95). Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti dan asumsi-asumsi tersebut diatas, maka dapat ditarik hipotesis yang akan dipergunakan sebagai acuan dalam penelitian ini yaitu:

Hipotesis Alternatif (Ha) : Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai utara.

Hipotesis Nol (Ho) : Tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI