

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1. Konsep Kepuasan Masyarakat**

#### **2.1.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diterimanya setelah masyarakat membandingkannya dengan harapannya. Kepuasan masyarakat diukur dengan seberapa baik kualitas layanan dicapai atau dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang dicapai, semakin baik pula kepuasan masyarakat.

Menurut Kothler (2005, 36) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa pada diri seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan cenderung berbeda antara konsumen yang satu dengan yang lainnya, hal ini terjadi karena adanya beberapa faktor seperti usia, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian.

Wilkie dalam Fandy Tjiptono (2014, 354) mendefinisikan “kepuasan masyarakat sebagai reaksi emosional terhadap evaluasi pengalaman konsumen terhadap suatu produk atau jasa”. Respon emosional dapat berupa perasaan lebih yang dirasakan ketika sesuatu yang diinginkan tercapai. Individu yang datang ke tempat yang sama berulang kali tanpa adanya keluhan tentang penggunaan produk atau

layanan dapat dikatakan puas dengan produk atau layanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

Sementara itu, Tjiptono (2011, 24) mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat ditentukan oleh dua hal, yaitu keluhan masyarakat dan harapan atas pelayanan yang diterima dari penyedia layanan. Menurut Sumarwan (2011, 261) kepuasan adalah derajat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa definisi kepuasan masyarakat adalah hasil evaluasi atas layanan dan pengalaman penggunaan produk atau jasa. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Apabila kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat kurang dari harapan maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, tapi sebaliknya jika kualitas pelayanan memenuhi harapan maka masyarakat akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka masyarakat akan sangat puas.

### **2.1.2. Tujuan Pemberian Kepuasan Kepada Masyarakat**

Setiap layanan yang diberikan selalu berorientasi pada tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Purnama (2012, 208) kepuasan seseorang dapat terlihat dari tingkat penerimaan layanan yang didapatkan. Tanda-tanda kepuasan dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Puas atau kecewa dengan perlakuan atau pelayanan yang diterima atau diberikan
- b. Mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya harus diterima atau diperoleh
- c. Tidak menyetujui atau menyetujui apa pun yang terkait dengan kepentingan
- d. Keinginan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan dari berbagai layanan yang diterima.

### **2.1.3. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan da kebutuhannya.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Menteri PAN Nomor. 63/ KEP/ M. PAN/7/2003, yang selanjutnya dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel. Sebagai elemen minimum yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat ditentukan sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan langkah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal kesederhanaan alur pelayanan
- b. Persyaratan layanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang berlaku untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada para penerima layanan.
- n. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

#### **2.1.4. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat**

Menurut Lupiyoadi (2001, 158) ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan, yaitu :

- a. Kualitas produk, masyarakat merasa puas ketika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi.
- b. Kualitas pelayanan, khususnya untuk industri jasa, masyarakat merasa puas ketika menerima pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, masyarakat menjadi bangga dan percaya bahwa orang lain akan terkejut ketika mereka menggunakan produk dari merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada masyarakat.
- e. Biaya, orang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan produk atau layanan. Mereka cenderung puas dengan produk atau layanan tersebut.

## **2.2. Pelayanan Publik**

### **2.2.1. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik memiliki banyak definisi. Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk menegakkan hak-hak seluruh warga negara. Model pelayanan publik diperlukan untuk mempermudah penyampaian pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997, 448) menyajikan definisi pelayanan yang paling sederhana dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005, 2) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Pelayanan adalah suatu proses membantu orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar dapat menghasilkan kepuasan dan keberhasilan menurut Boediono (2003, 60). Sedangkan publik diartikan sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik menurut Nurcholis (2005, 178).

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005, 22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut : Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara mengharapkan pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang jujur, mengelola sumber pendapatan dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan kepada

publik. Pelayanan publik yang adil dan bertanggung jawab dapat menciptakan kepercayaan publik. Etika pelayanan publik diperlukan sebagai pilar pendukung dan kepercayaan publik sebagai dasar penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Dalam konteks pelayanan publik, menurut Moenir (Kurniawan 2005, 7) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang dan jasa administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari pengertian pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau badan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat dan yang berwujud uang, barang, gagasan atau surat atas dasar keikhlasan, kegembiraan, kejujuran, mengutamakan kepuasan bagi yang menerima pelayanan.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat untuk menciptakan kesejahteraan bersama. Masyarakat berhak atas pelayanan terbaik dari pemerintah karena



masyarakat telah memberikan dana berupa pajak, iuran, dan berbagai pungutan lainnya.

Pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan memperhatikan unsur pentingnya yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan publik merupakan tolok ukur bagaimana kinerja pelayanan publik bekerja di suatu lembaga pelayanan publik. Kualitas pelayanan adalah organisasi atau perusahaan yang mampu merespon kebutuhan masyarakat.

Hardiyansyah (2011, 36) mendefinisikan bahwa suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan jika pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas dengan suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut dapat dinilai berkualitas buruk atau tidak efisien.

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diberikan dengan harapan atas pelayanan yang diterima menurut Brady dan Conin dalam Afrial (2009, 88). Kualitas pelayanan merupakan perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterima menurut Pasuruman Zeithml dan Berry dalam Samosir (2005, 28).

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengarah pada perpindahan kepemilikan, menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014, 7).

Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah apakah telah memberikan pelayanan yang terbaik atau belum, sekiranya diperlukan dimensi kriteria yang menyatakan bahwa suatu pelayanan publik dapat dikatakan baik atau buruk. Kualitas layanan ditentukan tidak hanya oleh penyedia layanan tetapi juga oleh pengguna layanan.

Menurut Ratminto dan Atik (2012, 15-16) kualitas pelayanan merupakan tolok ukur keberhasilan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan.

Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan. Secara sederhana kualitas bisa diartikan sebagai produk bebas cacat dengan kata lain produk harus sesuai dengan standar target, sasaran, atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi, dan diukur.

Colgate dan Danaher dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009) juga mengemukakan bahwa kualitas layanan dari pegawai kepada masyarakat memiliki efek asimetris terhadap kepuasan masyarakat, dengan layanan yang buruk memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan masyarakat daripada layanan yang dinilai baik.

Berdasarkan pengertian di atas, maka kualitas pelayanan publik adalah sikap atau cara pegawai dalam melayani masyarakat atau masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhannya secara memuaskan guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang perlu diperhatikan dalam suatu proses pelayanan publik.

Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah keseluruhan dari suatu penyedia jasa dalam pemberian produk pelayanan dan pelayanan administrasi kepada masyarakat/masyarakat yang dapat memenuhi dan menambah nilai kepuasan masyarakat berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh masyarakat/masyarakat.

### **2.2.2. Unsur –Unsur Pelayanan**

Ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Barata, 2004, 11) :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan pelayanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima jasa, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau masyarakat yang menerima berbagai jasa dari penyedia jasa.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan pelayanan.

- d. Kepuasan masyarakat, saat memberikan layanan penyedia layanan harus fokus pada tujuan utama layanan, yaitu kepuasan masyarakat. Hal ini sangat penting karena kepuasan masyarakat biasanya erat kaitannya dengan standar kualitas barang dan/atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006, 34) :

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap masyarakat sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan masyarakat
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat

### **2.2.3. Prinsip, Standar dan Asas Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 10 prinsip yang harus dipenuhi, yaitu :

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
2. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal:
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Prinsip-prinsip tersebut merupakan bentuk perhatian pemerintah terhadap peningkatan pelayanan publik karena melihat banyaknya keluhan masyarakat terhadap buruknya pelayanan publik. Selain itu, prinsip-prinsip tersebut juga bermanfaat bagi masyarakat karena menyangkut kepentingan umum. Untuk itu, penyedia layanan harus mampu menerapkan prinsip-prinsip tersebut.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang dilakukan oleh penyedia layanan publik.

Ditegaskan pula pada ayat (7) bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan merupakan indikasi penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban, komitmen dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, murah, dan terukur.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005, 23) berpendapat bahwa semua pelayanan publik memiliki standar pelayanan dan harus diumumkan sebagai jaminan kepastian penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran standar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.

Oleh karena itu, perlu dikembangkan dan ditetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diberikan, serta perlu memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya, masyarakat dan/atau *stakeholders* lainnya termasuk aparat birokrasi dilibatkan untuk menerima saran dan masukan guna membangkitkan kepedulian dan komitmen

Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya standar pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, yang meliputi :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

2. Waktu pelaksanaan

Waktu pemrosesan ditentukan sejak permohonan diajukan hingga akhir layanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Layanan

Biaya / tarif Layanan, termasuk rincian yang ditetapkan dalam Pemberian Layanan.

4. Produk layanan

Hasil layanan diterima sesuai dengan ketentuan yang dibuat.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi penyedia layanan

Kompetensi penyedia layanan harus ditentukan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus didasarkan pada asas-asas sebagai berikut :



1. Kepentingan umum

Penyelenggaraan pelayanan tidak boleh terfokus pada kepentingan pribadi dan golongan.

2. Kepastian hukum

Menjamin terwujudnya hak dan kewajiban dalam pemberian pelayanan.

3. Persamaan hak

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin atau keadaan ekonomi.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus mereka penuhi, baik dari pihak pemberi maupun penerima jasa.

5. Profesionalisme

Penyedia jasa harus memiliki kompetensi sesuai dengan tugas.

6. Partisipatif

Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemberian pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

7. Perlakuan yang sama atau non-diskriminasi

Setiap warga negara berhak atas pelayanan yang adil.

8. Transparansi

Setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai layanan yang diinginkan.

#### 9. Akuntabilitas

Proses penyediaan layanan harus dipertanggungjawabkan berdasarkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus untuk Kelompok

Pemberian kemudahan fasilitas bagi kelompok rentan untuk menciptakan kesetaraan dalam layanan.

#### 11. Ketepatan waktu

Semua jenis layanan diselesaikan tepat waktu sesuai dengan standar layanan.

#### 12. Kecepatan, Kenyamanan, dan Keterjangkauan

Semua jenis layanan dilakukan dengan cepat, mudah, dan murah.

### **2.2.4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Secara garis besar jenis-jenis pelayanan publik menurut SK MENPAN No. 63 Tahun 2004 membedakan jenis-jenis pelayanan menjadi tiga kelompok. Adapun ketiga kelompok jenis pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Kelompok pelayanan administrasi, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan suatu barang, dan sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Nikah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat

Tanda NomorKendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, sertifikat kepemilikan/ penguasaan tanah, dan sebagainya.

- b. Kelompok pelayanan barang, yaitu jenis jasa yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat, seperti jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih, dan lain-lain.
- c. Kelompok pelayanan jasa, yaitu jenis jasa yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, jasa pos, dan lain-lain.

Pemenuhan keinginan atau kebutuhan masyarakat akan pelayanan dilakukan oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan individu melainkan berbagai kebutuhan yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat.

#### **2.2.5. Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk menilai mampu atau tidaknya pelayanan yaitu apabila yang dirasakan masyarakat melebihi pelayanan maka masyarakat akan puas dengan kualitas pelayanan publik. Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pejabat publik memang tidak dapat dihindari bahwa untuk menguji tolok ukur kualitas layanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi kualitas layanan publik untuk mampu menjalankan asas-asas pelayanan publik..

Menurut Tjiptono (1997, 14) ada lima dimensi pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai & sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, & mampu
3. Daya tangkap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staff buat membantu para masyarakat & memberikan dengan tanggapan
4. Jaminan (*assurance*) meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, & dapat dipercaya yang dimiliki staff bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan
5. Empati mencakup kemudahan dalam melakukan interaksi komunikasi yang baik, perhatian pribadi, & mengetahui kebutuhan para masyarakat.

Menurut teori Zaithmal dalam Hardiyansyah (2011, 46) untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi dapat diukur dengan lima dimensi, yaitu :

1. Keandalan (*reliability*)
  - a. Ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

d. Pengalaman karyawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

2. Berwujud (*tangible*)

a. Penampilan pejabat atau aparatur dalam melayani masyarakat

b. Kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan

c. Kemudahan proses pelayanan

d. Disiplin pejabat atau aparat dalam melakukan pelayanan

e. Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan layanan

f. Penggunaan alat bantu dalam layanan

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

a. Merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin menggunakan layanan

b. Pejabat atau aparatur memberikan layanan dengan cepat

c. Pejabat atau aparatur memberikan layanan dengan tepat

d. Pejabat atau aparatur memberikan Layanan dengan cermat

e. Petugas atau aparatur memberikan pelayanan tepat waktu

f. Semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas

4. Jaminan (*Assurance*)

a. Petugas atau aparatur memberikan jaminan pelayanan tepat waktu

b. Petugas atau aparatur memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

c. Petugas atau aparatur memberikan jaminan legalitas dalam layanan

- d. Petugas atau aparatur memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Empati atau kepedulian (*empathy*)
- a. Mengedepankan kepentingan pemohon atau klien
  - b. Petugas atau aparatur yang melayani dengan ramah
  - c. Petugas atau aparatur melayani dengan sopan
  - d. Pejabat atau aparatur melayani secara non-diskriminatif Petugas atau aparatur melayani dan menghormati setiap masyarakat.

Levine dalam Dwiyanto (2008, 143) menyajikan tiga dimensi untuk menilai produk pelayanan publik. Ketiga dimensi tersebut adalah sebagai berikut.

1. Ketanggapan (*responsiveness* atau daya tanggap)

Ketanggapan (*responsiveness* atau daya tanggap) adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, dan tuntutan pengguna layanan.

2. Responsibility (*responsibilitas* atau tanggungjawab)

*Responsibility* (responsibilitas atau tanggungjawab) adalah ukuran sejauh mana proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip atau peraturan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

### 3. Tanggung Jawab akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas adalah ukuran sejauh mana proses pemberian layanan sejalan dengan kepentingan pemangku kepentingan dan norma yang berkembang di masyarakat.

Berdasarkan indikator yang ada, peneliti menggunakan indikator menurut Zaithmal dalam Hardiyansyah (2011, 46) untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi yang dapat diukur dalam lima dimensi, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*)
2. Berwujud (*tangible*)
3. Ketanggapan (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati atau kepedulian (*empathy*)

### **2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini berdasarkan pada pendapat menurut Brady dan Conin dalam Afrial (2009, 88) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diberikan dengan harapan atas pelayanan yang diterima.

Colgate dan Danaher dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009) juga mengemukakan bahwa kualitas layanan dari pegawai kepada masyarakat memiliki efek asimetris terhadap kepuasan masyarakat, dengan layanan yang

buruk memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan masyarakat daripada layanan yang dinilai baik.

Memberikan layanan berkualitas tinggi berarti secara konsisten berkomitmen pada harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya, dan tentunya sangat berguna untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut memenuhi harapan dan memuaskan pengguna layanan. Menurut Barata (2004, 11) ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu penyedia layanan, penerima jasa, jenis layanan, dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur dari seberapa baik kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh seorang pegawai kepada konsumen atau masyarakat.

### **2.3.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Menurut Moenir (2014, 88) yang menyatakan bahwa ada enam faktor yang mendukung berfungsinya pelayanan dengan baik, yaitu :

1. Faktor kesadaran
2. Faktor aturan
3. Faktor organisasi
4. Faktor opini
5. Faktor kompetensi atau keterampilan
6. Faktor sarana dan prasarana



Menurut Liang Gie dan Budi Ibrahim dalam Suwarsono (1999, 17) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan terdapat sebelas faktor, yaitu :

1. Motivasi kerja
2. Kemampuan kerja
3. Peralatan dan fasilitas
4. Lingkungan eksternal
5. Kepemimpinan
6. Misi strategis
7. Budaya perusahaan
8. Kinerja individu
9. Praktik manajemen
10. Struktur organisasi dan iklim.

#### **2.4. Hasil Penelitian Yang Relevan**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimana sebelum penelitian ini dilakukan terdapat penelitian-penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dengan penelitian ini sehingga dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan kajian bagi peneliti untuk melakukan penelitian ini. Penelitian yang dimaksud akan dijelaskan kemudian.

1. Penelitian pertama dilakukan oleh Ahry Ana Universitas Muhammadiyah Makassar pada tahun 2020 berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif

dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah 2.415 orang masyarakat di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Selayar. Kesamaan antara peneliti dan peneliti yang bersangkutan adalah keduanya sama-sama meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. Selain itu, peneliti yang terkait ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang sama dengan peneliti. Bedanya, peneliti yang relevan ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif sedangkan peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif eksplanasi. Pada penelitian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. hal ini dibuktikan dengan uji T yaitu diketahui hasil  $t_{hitung}$  sebesar 7,010 dan nilai pada tabel retribusi 5% sebesar 1,986. maka  $t_{hitung} 7,010 >$  dari  $t_{tabel} 1,986$ . Dan nilai koefisien regresi X sebesar 0,448. Dapat diartikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Penelitian kedua yang dianggap relevan adalah penelitian yang dilakukan oleh Mariani Manri, Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, STIE NOBEL INDONESIA Makassar pada tahun 2021 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare. Kesamaan antara peneliti dengan penelitian yang relevan adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan jenis penelitian eksplanasi. Perbedaan antara peneliti yang bersangkutan dan peneliti terletak pada pendekatan yang

digunakan. Penelitian relevan ini menggunakan model desain penelitian survei yang bersifat korelasional sedangkan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini menyimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible, reliability, responsiveness, dan assurances* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki, sedangkan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Empati merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare dengan koefisien beta sebesar 0,414.

3. Penelitian yang ketiga yang dianggap relevan adalah penelitian yang dilakukan oleh Raja Ingot Pardede, Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada tahun 2013 dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah Pada Bank Sumut Cabang Sidikalang. Kesamaan peneliti dengan penelitian yang relevan ini yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang sama dengan peneliti. Perbedaan antara penelitian ini dengan peneliti yaitu terletak pada jenis penelitian yang digunakan. Penelitian ini menggunakan system survei sedangkan peneliti menggunakan jenis penelitian eksplanasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pada hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik diberikan oleh PT. Bank Sumut Cabang Sidikalang berpengaruh

secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial, pengaruh yang paling dominan adalah variabel jaminan (*assurance*). Itu berarti variabel jaminan (*assurance*) lebih aktif dalam menentukan kepuasan konsumen di PT. Bank Sumut cabang Sidikalang dibandingkan dengan keandalan, daya tanggap, empati, dan bukti nyata

## **2.5. Kerangka Pikir Penelitian**

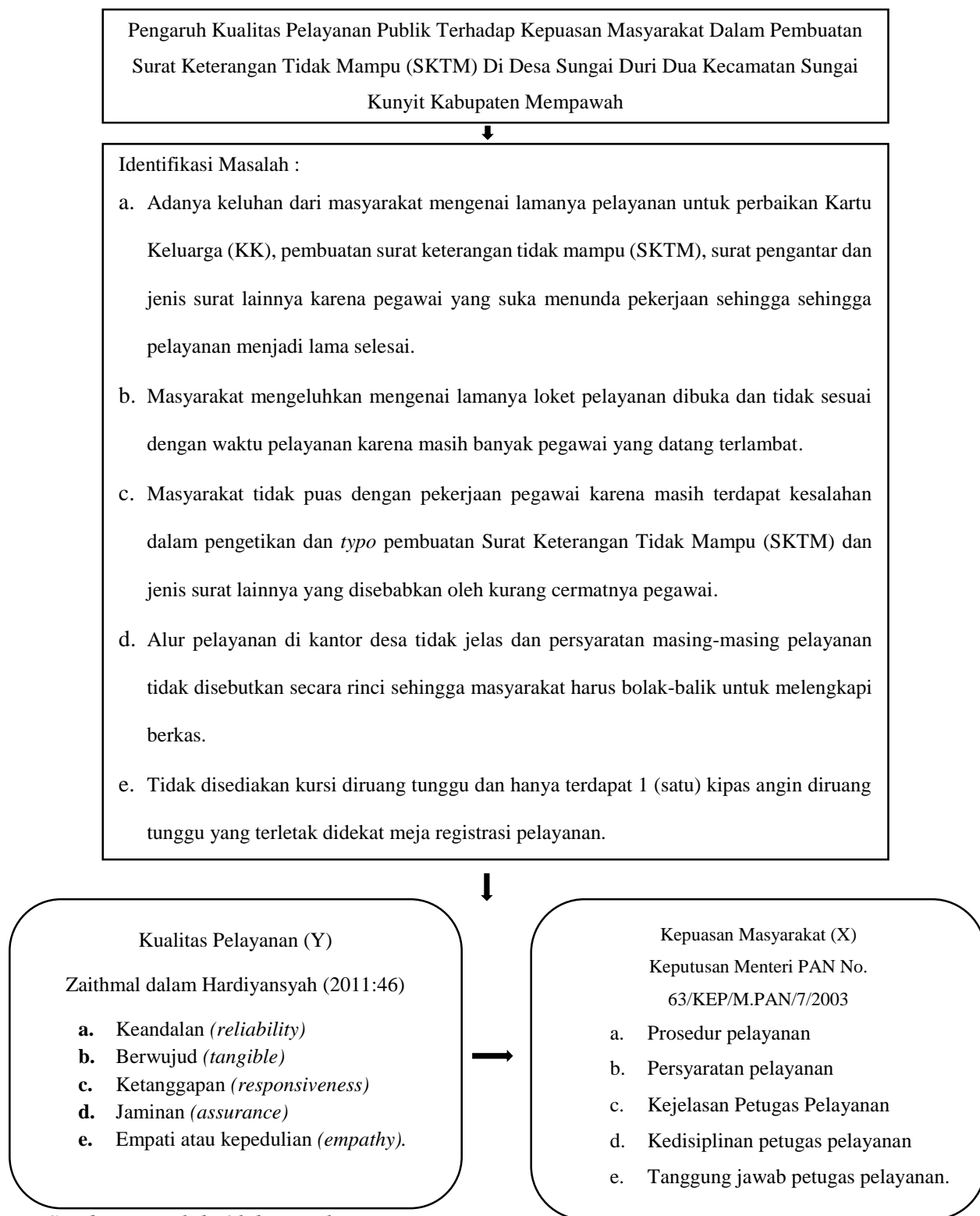
Berdasarkan teori yang telah dijelaskan sebelumnya oleh berbagai ahli tentang kualitas pelayanan publik, peneliti mengacu pada teori menurut pendapat Zaithmal dalam Hardiyansyah (2011, 46), dapat diukur dalam lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), berwujud (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati atau kepedulian (*empathy*).

Sedangkan untuk menganalisis kepuasan masyarakat berdasarkan pada Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, dan tanggung jawab petugas pelayanan.

Berikut ini adalah hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dari kerangka berpikir yang peneliti buat dalam penelitian ini.

**Gambar 2. 1**

**Kerangka Pikir Penelitian**



*Sumber : Diolah Oleh Penulis*

## 2.6. Hipotesis

Berdasarkan fenomena masalah yang disajikan dalam penelitian ini, peneliti menduga kurangnya kepuasan masyarakat disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi. Hal ini didukung oleh teori Barata (2004, 11) yang mengemukakan bahwa ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu penyedia layanan, penerima jasa, jenis layanan, dan kepuasan masyarakat. Pada saat memberikan layanan penyedia layanan harus fokus pada tujuan utama layanan, yaitu kepuasan masyarakat.

Colgate dan Danaher dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009) juga mengemukakan bahwa kualitas layanan dari pegawai kepada masyarakat memiliki efek asimetris terhadap kepuasan masyarakat, dengan layanan yang buruk memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan masyarakat daripada layanan yang dinilai baik.

Hal ini sangat penting karena kepuasan masyarakat biasanya erat kaitannya dengan standar kualitas yang mereka nikmati. Oleh karena itu, hipotesis penelitian ini yaitu diduga “ada pengaruh antara kualitas pelayanan publik sebagai variabel bebas (X) terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat (Y)”.

## **2.7. Definisi Konsep dan Definisi Operasional Variabel Penelitian**

### **2.7.1. Definisi Konsep Variabel Penelitian**

Definisi konsep sebagai unsur penelitian yang menjelaskan masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan kajian teoritis diatas, definisi konseptual dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Kualitas Pelayanan Publik (X) : Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997, 448) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005, 2) pelayanan adalah produk yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) yang memerlukan usaha manusia dan menggunakan peralatan. Menurut Brady dan Conin dalam Afrial (2009, 88), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan pelayanan yang diberikan dengan harapan pelayanan yang diterima.
- b. Kepuasan masyarakat (Y) : Menurut Kothler (2005:36), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa pada diri seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan cenderung berbeda antara konsumen yang satu dengan yang lainnya, hal ini terjadi karena adanya beberapa faktor seperti usia, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian.

### 2.7.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel penelitian merupakan indikasi dari gambaran konsep-konsep, yang dirumuskan dalam bentuk indikator-indikator yang terukur dan yang memudahkan berjalannya suatu penelitian. Agar setiap variabel penelitian dapat dilihat secara realistis, maka masing-masing variabel dapat dioperasionalkan sebagai berikut :

#### a. Kualitas pelayanan publik :

Kualitas pelayanan publik adalah hasil kerja pegawai Kantor Desa Sungai Duri Dua Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Mempawah dalam menjalankan tugasnya melakukan pelayanan dapat diukur dengan keandalan (*reliability*), berwujud (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati atau kepedulian (*empathy*).

#### b. Kepuasan masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja Pegawai Kantor Desa Sungai Duri Dua Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Mempawah yang dapat diukur dengan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, dan tanggung jawab petugas pelayanan.