

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik 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. Pendapat Boeidiono dalam (Eka, 2018), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungi interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan menurut Brata dalam (Wulandari, 2015), adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dalam orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Kolter dalam (Taufiq Hidayat, 2015), pelayanan merupakan terjemahan dari kata *service*, yang sering juga diterjemahkan menjadi jasa. Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Dalam (Bilgah, 2018) Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Menurut (Hayat, 2017), Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Menurut Robert dalam (Maryam, 2016) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, di daerah dan lingkungan

badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan.

Dari definisi-defenisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menguraikan bahwa pelayanan publik 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sesuai dengan PERMENPANRB Nomor 05 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara Dan Badan Usaha Milik Daerah.

Jadi yang dimaksud pelayanan publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah, di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Terdapat lima indikator pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) *Reability* (handal) yaitu suatu pelayanan yang baik ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- 2) *Tangibles* (jelas) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
- 3) *Responsiveness* (tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen.

- 4) *Assurance* (kepastian) yang ditandai dengan tingkat kemauan etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- 5) *Empathy*(empati) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, ada tujuh hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan publik, namun yang paling signifikan untuk diterapkan dalam lembaga pemerintahan. Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan akan layanan yang sesuai dengan aturan pokok dan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Dan juga pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan orang lain dengan sebaik-baiknya guna memberikan kepuasan terhadap orang yang dilayani tersebut.

2.1.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Jenis-jenis pelayanan publik sebagai berikut :

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administrasi salah satu bentuk pelayanan publik yang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan. Berbicara tentang bentuk dokumen, ada banyak sekali jenisnya, mulai dari dokumen kepemilikan tanah, kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi dan masih banyak lagi seperti KTP, BPKB, STNK, IMB, dan SIM.

2. Pelayanan Barang

Sesuai dengan makanannya, pekerjaan pelayanan publik yang bekerja dibagian pelayanan barang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bermacam-macam bentuk dan jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tentu saja bentuknya

beragam, mulai dari pelayanan pemasangan jaringan telepon, pelayanan penyediaan tenaga listrik dan masih banyak lagi.

3. Pelayanan Jasa

Begitupun dengan pelayanan jasa, bertugas untuk melayani berbagai hal yang sifatnya berbentuk jasa. Misalnya jasa pendidikan, jasa pemeliharaan kesehatan, jasa penyelenggaraan transportasi hingga jasa pengurusan pensiun.

4. Pelayanan Regulatif

Pelayanan regulatif adalah pelayanan yang berupaya memberikan pelayanan penegakan hukum, kebijakan dan masih banyak lagi.

Sedangkan alur pelayanan terbagi dua yaitu:

1. Pelayanan internal, yang meliputi:

- a. Pelayanan vertikal, yakni pelayanan dari pimpinan atau manajerial kepada unit atau anggota organisasi.
- b. Pelayanan horizontal dan diagonal, yakni pelayanan dari unit/anggota organisasi kepada unit/anggota organisasi.

2. Pelayanan Eksternal, yaitu pelayanan organisasi kepada masyarakat atau diluar organisasi (pelayanan makro atau manajerial, dan *mikro front linear*).

2.1.2 Bentuk Pelayanan Publik

Terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun menurut Moenir dalam (Adhikara, 2016) yaitu :

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas). Moenir (2008:191), mengatakan agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan maka pelaku layanan harus dapat memahami kriteria-kriteria sebagai berikut:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya. Artinya, jika ia menjadi petugas pada suatu stand pameran barang-barang hasil tambang, meskipun pada garis besar saja.
 - b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - c. Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
 - d. Meski dalam keadaan “sepi” “tidak ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan yang tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk dengan bertanya dengan memutuskan keasyikan “ngobrol dengan cara yang sopan”.
 - e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol dengan cara yang sopan”.
2. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas karena tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Jadi agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani maka yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan yaitu, layanan berupa petunjuk dan layanan berupa reaksi.
 3. Layanan berbentuk perbuatan

Dalam pernyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan. Jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena

hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Dalam melanjutkan layanan publik melalui perbuatan yang diarahkan kepada pelanggan maka harus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka melalui tindakan ini ada tiga hal yang perlu diperhatikan misalnya, adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan ikhlas, adanya keterampilan khusus untuk mengenai pekerjaan, dan disiplin dalam hal waktu, metode yang telah ditentukan.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan sebagai pelayanan publik, akan melibatkan dua objek sebagai pelaku yaitu, hubungan masyarakat kedalam (*internal public*) yang bertujuan sebagai pelayanan. Hubungan masyarakat kedalam ialah pada hakikatnya untuk meningkatkan kegairahan bekerja para karyawan lembaga dan atau instansi yang bersangkutan. Dan hubungan masyarakat keluar (*eksternal public*), yang kebanyakan melibatkan masyarakat umum seperti langganan, masyarakat sekeliling lembaga, pemerintah, pers dan sebagainya.

Sesuai dengan tujuan dari kegiatan ini, maka diharapkan terjadinya komunikasi harmonis antara lembaga dengan publiknya dan juga terciptanya citra yang positif dari publik terhadap lembaga. Dengan demikian, sebagai pelayanan publik secara konsisten menghayati, menafsirkan makna dari setiap situasi yang terus bergerak dan berubah yang terjadi di kalangan khalayak (masyarakat) dan lingkungan dimana kita berada.

Dalam bentuk pelayanan yang dilakukan semestinya seluruh para karyawan dapat memahami dan mengerti seluruh teknik dan cara yang digunakan oleh perusahaan demi mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian pelayanan yang diarahkan kepada publik akan mendapat dampak pada perusahaan itu sendiri.

2.1.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Selain itu referensi lain juga menyebutkan bahwa ada empat unsur proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *costumer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama untuk pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya referensi lain mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut referensi unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.

Pelayanan yang baik dan Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut referensi lain kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

2.1.5 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik. Azas-azas pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- e. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dan penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintahan dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas perjalanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut referensi lain pelayanan yang berkualitas adalah Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti prosedur dan prosedur yang telah ditetapkan oleh dahulu.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan

pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian, meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

2.1.7 Indikator Pelayanan Publik

Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2012:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dalam 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :
 - a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama dalam bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian

kemudahan tempat dan lokasi serta sarana prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

- d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

2. Dimensi *Reability* (kehandalan), terdiri atas indikator :

- a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan
kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas dalam pelayanan.
Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu melakukan pelayanan publik, penyediaan layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.
- c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan
- d. Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses layanan.
- e. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.
Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

3. Dimensi *Responsivines* (Respon/ketanggapan), terdiri atas :

- a. Merespon setiap pelanggan
Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai

ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

b. Pelayanan dengan cepat dan tepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat disini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

d. Respon keluhan pelanggan

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri dari indikator :

a. Jaminan tepat waktu pelayanan

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyediaan layanan.

b. Jaminan kepastian dalam pelayanan

Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia layanan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :

a. Mendahulukan kepentingan pengguna pelayanan :

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

c. Tidak diskriminasi

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan

Sikap menghargai dan melayani hamper sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dapat terpenuhi.

2.2 Kepuasan Masyarakat

Menurut Westbrook dan Reily dikutip oleh (Fandy Tjiptono, 2015) mendefenisikan kepuasan masyarakat sebagai berikut: Kepuasan masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk dan jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku belanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan.

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan layanan servis yang diperolehnya setelah setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Masyarakat baru akan merasa puas apabila pelayanan (*service*) yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul apabila pelayanan layanan *service* yang diperolehnya itu tidak semua dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan memang menjadi variabel yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan (*service*) yang berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat.

2.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Penyelenggara pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah tentunya harus diupayakan agar mampu memberikan kepuasan masyarakat, oleh karena itu tingkat kepuasan masyarakat penting untuk diketahui guna mengukur seberapa baik kualitas pelayanan publik. Sesuai dengan pendapat Budi Triyono dan Prakoso Bhairawa Putera yaitu dalam memberikan pelayanan publik, institusi tersebut pastilah ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan, hal ini penting untuk diketahui sebagai pijakan bagi institusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publiknya. Kepuasan masyarakat sangat perlu diperhatikan oleh aparat pemberi pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik.

2.2.1.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur

kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut menyebutkan, Sasaran dari indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Lebih lanjut disebutkan bahwa : Indeks Kepuasan Masyarakat juga ditunjukkan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

2.2.1.2 Tujuan Pemberian Kepuasan pada Masyarakat

Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberi kepuasan kepada masyarakat. Menurut Purnama (2012:208), bahwa kepuasan seseorang dapat terlihat dari tingkat penerimaan

layanan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang telah diterima atau diberikan.
- b. Mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya harus diterima atau diperoleh.
- c. Tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya.
- d. Menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

2.2.1.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan

Menurut Philip Kotler dalam (Mhd. Rusydi 2017:27-28), pelanggan dapat mengalami salah satu daari tingkat kepuasan, yaitu :

- a. Bila kinerja lebih rendah dari harapan pelanggan, pelanggan akan merasa tidak puas, karenanya harapan lebih tinggi dari pada yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.
- b. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas karena harapan sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi produk.
- c. Bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan, pelanggan akan sangat merasa puas karena apa yang diterimanya melebihi apa yang mereka harapkan.

Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh setelah pelanggan melakukan/menikmati sesuatu pelayanan.

2.2.2 Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Kepmen PAN Nomor 16 tahun 2014, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai. Dari peraturan tersebut ada 5 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai atau petugas pelayanan, adapun variabel dari indikator kepuasan masyarakat, antara lain sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
4. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
5. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

2.3 Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan judul penelitian ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Hasil
1	Nanna Sari (2009)	Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappanaja Kabupaten Bone	Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone yang saya lihat yaitu kurangnya fasilitas pendukung untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena Pegawai Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone Belum bekerja secara profesional, masih minimnya ketanggapan pegawai dalam melayani msyarakat
2	Hayani (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar	Kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji rgresi sederhana yang diolah dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 diperoleh suatu persamaan yaitu : $Y = 6,805 + 0,516 X$ Dari persamaan tersebut terlihat bahwa kedua variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan (X) sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.
3	Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati (2018) Jurnal Administ rasi publik (JAP) Vol 3, NO. 12	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada dinas kpendudukan dan pencatatan sipil kota Balatar.	Penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh dan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terbatas untuk variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) terhadap kepuasan masyarakat, selain itu untuk mengetahui variabel apa saja yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat. Didalam penelitian ini diketahui mengenai kualitas pelayanan palng besar oleh pria sebesar 57,89%, sedangkan usia yaitu antara usia 26-30 sebesar 47%, dan jenjang pendidikan SMA menjadi tingkat pendidikan terbesar dari penerima pelayanan sebesar 63,15%

Penelitian terdahulu pertama yang dilakukan oleh Nanna Sari pada tahun 2019 dengan mengambil judul “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone,” memiliki persamaan dengan penelitian yang akan saya teliti yaitu untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaannya adalah penelitian sebelumnya telah diteliti dan memperoleh hasil sedangkan penelitian saya masih belum dilakukan

penelitian hasil penelitian terdahulu ini memiliki keunggulan yaitu dapat menggambarkan secara jelas mengenai hasil dari pada pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian terdahulu kedua yang dilakukan oleh Hayani (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar” memiliki persamaan dengan penelitian yang akan saya teliti yaitu objek yang teliti adalah sama-sama masyarakat sedangkan perbedaaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah peneliti sebelumnya fokus pada kualitas pelayanan sedangkan saya fokus pada pelayanan publik.

Penelitian terdahulu ketiga oleh Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati (2018) menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan layanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota blitar yang memiliki perubahan kepuasan masyarakat sebesar 06,7% sedangkan sisanya 13,3% persamaan dari penelitian saya adalah bagaimana mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah, sedangkan perbedaan penelitian kami adalah peneliti terdahulu melakukan penelitian di DUKCAPIL sementara saya melakukan penelitian di desa.

2.4 Hipotesis

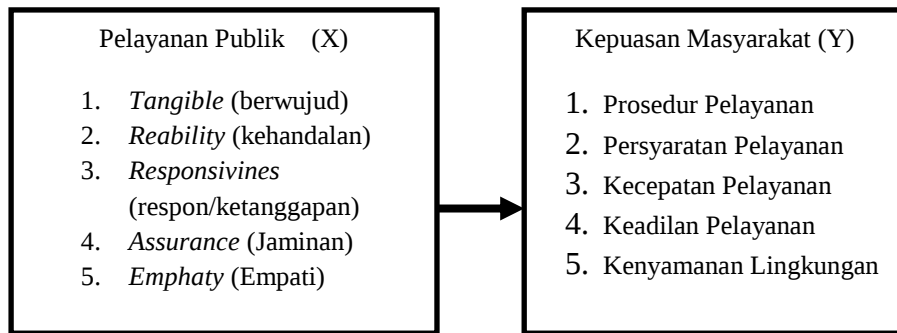
Menurut Arikonto (2017), Hipotesis merupakan sebagai suatu jawaban sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori. Maka dari pengertian diatas dapat dirumuskan hipotesis dalam penlitian adalah:

H_a : Ada pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat.

H_0 : Tidak ada pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat.

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran disusun untuk memberikan gambaran mengenai alur penelitian yang akan dilakukan nantinya. Secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

Sumber : Peneliti, 2022

Berdasarkan gambar tersebut diatas dapat dijelaskan bahwakualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Masyarakat akan membandingkan antara tingkat kualitas yang dirasakan dengan tingkat kepuasan.