

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara dengan tekad yang kuat untuk maju. Tekad dan keteguhan telah ditunjukkan sejak perjuangan kemerdekaan Indonesia menyusul era kemerdekaan. Tekad dan keteguhan ini akan terus melandasi upaya dan perjuangan untuk mencapai kemerdekaan ini melalui terciptanya masyarakat yang maju, sejahtera, adil dan makmur berdasarkan Pancasila. Dalam rangka mewujudkan organisasi kemasyarakatan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Kependudukan Nasional, maka terwujudnya masyarakat yang dituju adalah sikap kerohanian, keteguhan hati, semangat, ketaatan, dan disiplin bernegara. tergantung pada orang dan seluruh masyarakat.

Aparat pemerintah pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber daya manusia utama organisasi dan tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. Sebaik apapun sebuah organisasi, fasilitas yang lengkap tidak akan ada artinya tanpa orang yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya. (Erna, Moh Mukeri, Maria). Manajemen sumber daya manusia itu sendiri merupakan suatu bentuk pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi agar berfungsi secara efektif dan efisien. Aparatur Negara pada aplikasi tugas sehari-hari berfungsi untuk melayani masyarakat secara profesional, berdaya guna, transparan, produktif, bebas korupsi dan nepotisme. Secara holistik aparatur negara dituntut untuk melaksanakan tugas pemerintah dengan sangat baik &

tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Maka peningkatan kinerja aparatur negara pada bidang pelayanan masyarakat perlu diperhatikan dengan sungguh-sungguh (Puspitowati, 2011).

Hal ini ditimbulkan lantaran pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap saat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas menurut birokrat yang dilakukan secara transparan & akuntabilitas. Pelayanan Masyarakat merupakan segala aktivitas pelayanan yg dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan menjadi upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan juga pelaksana ketentuan perundang-undangan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan harus benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan peraturan perundang-undangan. Keberhasilan penyedia layanan, di sisi lain, diukur dengan kepuasan penerima layanan. Hal ini tercapai apabila penerima layanan menerima layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Karena itulah, perlunya pengabdian kepada masyarakat merupakan tujuan pemerintah untuk kemaslahatan masyarakat dan sebagai sarana pemuasan masyarakat serta menjalankan peraturan perundang-undangan.

Layanan masyarakat dalam konteks ini didefinisikan secara luas. Artinya, tidak terbatas pada pemberian pelayanan dasar kepada masyarakat, tetapi mencakup semua kegiatan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung oleh pemerintah. Pengabdian kepada masyarakat selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang atau instansi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Tika Astia, 2015). Pemerintah sebagai pelayan

masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam segala hal seperti perijinan, kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte kelahiran) dan lain sebagainya. Tantangan utama bagi pemerintah khususnya pemerintah desa adalah tenaga profesional, keunggulan bersaing, etos kerja yang tinggi, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya (Nova IE Tamara , Lisbeth Mananeke, Christoffel Kojo, 2018).

- 1) Profesionalisme menurut (Siagian, 2009:163), adalah kemampuan untuk melakukan tugas dengan cara yang mudah dipahami dan dipahami konsumen, dengan kualitas tinggi dan dengan kecepatan yang tepat.
- 2) Keunggulan kompetitif Menurut (Lancaster, 2004), dicapai melalui penerapan strategi kompetitif yang bertujuan untuk membangun posisi yang menguntungkan dan berkelanjutan terhadap kekuatan mitra kompetitif.
- 3) Etos kerja menurut (KH Toto Tasmara, 2002) adalah keseluruhan karakternya dalam mengungkapkan, mengenali, meyakini, dan menginterpretasikan apa yang mendorongnya untuk bertindak dan mencapai hasil atau kinerja yang optimal.

Berdasarkan pengalaman masyarakat, hal tersebut harus tercapai karena pemerintah desa ingin memenuhi kewajibannya dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat desa. Salah satu harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan adalah keinginan akan pelayanan yang adil dan memuaskan. Pemerintah desa sebagai salah satu unsur pemerintahan merupakan konsep dasar pelayanan yang harus dilaksanakan secara cepat, tepat dan aman

seiring dengan kebutuhan masyarakat yang semakin besar dan kompleks serta dibutuhkan oleh aparat setempat. Untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka agar tidak ketinggalan. Dari sini dapat disimpulkan bahwa selain meningkatkan talenta peralatannya, perangkat desa harus senantiasa meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat (Susila, 2010).

Pelaksanaan otonomi desa dan demokrasi sebagaimana diatur dalam UU Desa No. 6 Tahun 2014 memiliki landasan filosofis yang dalam, bukan sekedar persoalan kelembagaan. Yang dibutuhkan ke depan adalah negara yang mandiri, bermartabat, kuat (efisien dan berdaya) dan demokratis. Upaya penguatan otonomi daerah dan desa merupakan bagian dari cita-cita ini, membangun imajinasi Indonesia yang kuat dan sempurna yang melampaui sentralisme dan kedaerahan. Negara Kesatuan Republik Indonesia akan bertambah kuat ketika ditopang oleh kedaulatan rakyat dan kemandirian daerah (daerah dan desa), yaitu pusat yang menghormati daerah dan daerah yang menghormati pusat. Kemerdekaan desa akan menjadi dasar dan kekuatan negara kesatuan Republik Indonesia. Oleh karena itu, jika desa terpinggirkan dan bergantung selamanya, itu membebani pemerintah dan melumpuhkan berdirinya negara kesatuan Republik Indonesia. Melihat kewajiban UU No. 6 Tahun 2014, disebutkan bahwa Otonomi Desa pada dasarnya memiliki tujuan sebagai berikut. :

- 1) Memperkuat kemandirian Desa sebagai basis kemandirian NKRI.
- 2) Memperkuat posisi Desa sebagai subyek pembangunan.
- 3) Mendekatkan perencanaan pembangunan ke masyarakat.
- 4) Memperbaiki pelayanan publik dan pemerataan pembangunan.

- 5) Menciptakan efisiensi pembiayaan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan lokal.
- 6) Menggairahkan ekonomi lokal dan kehidupan masyarakat Desa
- 7) Memberikan kepercayaan, tanggungjawab dan tantangan bagi Desa untuk membangkitkan prakarsa dan potensi Desa.
- 8) Menempa Kapasitas Desa dalam mengelola pemerintah dan pembangunan.
- 9) Membuka arena pembelajaran yang sangat berharga bagi pemerintah Desa.
- 10) Merangsang tumbuhnya partisipasi masyarakat lokal.

Tentu banyak yang harus dilakukan oleh pemerintah pusat, negara bagian, bupati, pemerintah kabupaten, dan semua pemangku kepentingan terkait untuk mencapai kondisi desa di atas. Isu yang sangat penting menyangkut penguatan kapasitas pelayanan bersama pemerintahan desa. Salah satu elemen kunci dari desentralisasi dan otonomi daerah adalah mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, membangun model pengabdian masyarakat dalam pengelolaan desa diperlukan untuk mendorong desentralisasi dan otonomi desa sebagai strategi penguatan NKRI ke depan, dan model pengabdian masyarakat desa. Mengidentifikasi aspek-aspek yang relevan dengan keseluruhan Pengelolaan pelayanan masyarakat desa (Marsono, 2017).

Kepuasan Masyarakat merupakan pendapat masyarakat ketika menggunakan pelayanan dari perangkat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan penyelenggara pelayanan publik (Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004). Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Masyarakat yang

menggunakan pelayanan publik juga memiliki kebutuhan dan harapan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Oleh karena itu, kini menjadi tanggung jawab pemerintah desa untuk memberikan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat. Desentralisasi dan pelaksanaan kebijakan otonomi daerah di Indonesia sebagaimana diatur dalam UU Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab dan wewenang serta menetapkan standar pelayanan minimal. Akibatnya, setiap daerah di Indonesia (kabupaten/provinsi) harus memberikan pelayanan publik terbaik dengan standar minimal. Adapun beberapa definisi yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat antara lain :

- 1) Menurut (Kotler, 2005), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika membandingkan kinerja produk dengan hasil yang diinginkan.
- 2) Menurut Kotler & Armstrong (2008) membicarakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan strata dimana kinerja asumsi produk nisbi atau sinkron menggunakan ekspektasi pembeli.
- 3) Menurut Nasution M.N. (2001), kepuasan pelanggan adalah kemampuan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan melalui produk yang dikonsumsinya.
- 4) Menurut Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah rasa senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau ide produk dengan kinerja yang diinginkan.
- 5) Menurut Umar (1997) kepuasan konsumen adalah tingkat respon konsumen sesudah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.

Kepuasan masyarakat tergantung pada persepsi mereka tentang harapan dan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Jika harapan masyarakat lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima, maka masyarakat tidak akan puas. Sebaliknya jika kualitas pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan, masyarakat senang. Kualitas pelayanan merupakan ukuran tingkat pelayanan yang diberikan atau diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Negara tentang Persetujuan Perangkat No. 25/KEP/MEN. Untuk pedoman umum pengeditan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah PAN/2/2004, terdapat 14 indikator untuk mengukur kinerja organisasi :

- 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) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsisten waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyeleksian pelayanan.

- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
- 14) 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.

Indikator-indikator di atas dapat digunakan untuk menilai kinerja instansi pemerintah baik secara internal maupun eksternal dan juga mengetahui kepuasan penerima layanan.

Kualitas pelayanan Indonesia merupakan salah satu kinerja terpenting, baik di lingkungan pemerintahan maupun bagi perusahaan swasta, dimana instansi pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan memperhatikan apa yang penting bagi masyarakat. Memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat terhadap kebutuhan. Selain kualitas pelayanan yang diberikan, kemampuan staf harus sesuai dengan kualitas layanan dalam hal kemampuan staf bekerja, berbicara dan menyampaikan pesan yang baik kepada masyarakat. Masyarakat mudah memahaminya sehingga masyarakat dapat merasakan bagaimana pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat. Kemampuan karyawan adalah kepribadian dasar seseorang yang memiliki kualitas kinerja yang unggul atau efektif berdasarkan standar yang telah ditetapkan sebelumnya dalam situasi atau aktivitas tertentu (Wahyono & Elizah, 2019: 2).

Kualitas adalah keadaan aktif dari produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang dikaitkan dengan memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang Anda harapkan dan mengontrol tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan Anda. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Artinya, layanan yang diharapkan dan dirasakan, atau kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan dan kualitas layanan yang diterima atau dirasakan (Tjiptono, 2006 dalam Safitri, 2014).

Kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dicermati menjadi derajat keunggulan yg ingin dicapai, dilakukan kontrol terus menerus untuk mencapai keunggulan pada rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa (Waluyo, 2017 dalam buku (Suzana, 2013). Menurut (Parasuraman dalam buku (Lupiyoadi, 2013) *Service Quality* atau kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara asa & fenomena para pelanggan atas layanan yg mereka peroleh. *Service Quality* bisa diketahui menggunakan cara membandingkan persepsi konsumen atas layanan yg sah-h sah mereka terima menggunakan layanan sesungguhnya yg mereka perlukan (Suzana, 2013). Menurut (Parasuraman dalam buku Mukaron dan Laksana, 2015) dalam kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yaitu :

- 1) Bukti fisik atau (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan atau instansi untuk menunjukkan eksistensinya kepada dunia luar. Artinya, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan atau instansi, serta kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan
- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan atau instansi untuk menaruh pelayanan sinkron yang dijanjikan secara seksama dan terpercaya.
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kesediaan untuk mendukung konsumen atau masyarakat dan memberikan layanan yang cepat dan tepat dengan memberikan informasi yang jelas.

- 4) Jaminan (*assurance*), yaitu Pengetahuan, etiket, dan kemampuan karyawan perusahaan atau lembaga untuk meningkatkan kepercayaan konsumen atau publik terhadap perusahaan atau instansi.
- 5) Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan pribadi atau pribadi kepada konsumen atau masyarakat dan berusaha memahami kebutuhan konsumen atau masyarakat.

Pelayanan yang diberikan masyarakat akan selalu memberikan *outcome* bagi masyarakat itu sendiri. Kepuasan merupakan evaluasi terhadap apa yang diharapkan dengan kenyataan atau kinerja yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintahan khususnya pemerintahan Desa, indikator menurut (Susila, 2010) yaitu :

- 1) Kepuasan masyarakat atas pengetahuan, kemampun, kesopanan, dan dapat dipercaya dari aparat.
- 2) Kepuasan masyarakat atas pemberian info yang baik dan jelas oleh aparat
- 3) Kepuasan masyarakat untuk pelayanan yang cepat dan akurat oleh aparat.
- 4) Kepuasan masyarakat atas perhatian dan kepedulian aparat.

Indikator diatas sebagai harapan warga Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang terhadap pelayanan publik yg diberikan oleh perangkat Desa Yosowilangun Kidul.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai melayani kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu organisasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Adapun beberapa teori yang berkaitan dengan pelayanan publik yaitu :

- 1) Pelayanan Publik menurut Pasal 1 Ayat (1) UU Nomor 25 Tahun 2009 disebutkn bahwa “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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”
- 2) Menurut (Mukarom dan Laksanan, 2016, buku Dian Rosalina, 2016) Pelayanan publik adalah penyediaan dan kebutuhan individu atau masyarakat yang tertarik pada suatu organisasi, sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang diadopsi.
- 3) Menurut (Moenir dalam buku Kurniawan, 2005), pelayanan publik melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu memungkinkan individu atau kelompok orang untuk menguntungkan orang lain sesuai dengan haknya, berdasarkan faktor kunci. dilakukan untuk mewujudkannya.
- 4) Menurut (Wasistiono, 2011:11) dalam buku Hardiyansyah, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan baik oleh pemerintah, badan swasta yang mewakili pemerintah, atau badan swasta masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya, dengan atau tanpa pembayaran untuk kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan ukuran kinerja pemerintah yang paling terlihat. Kualitas pelayanan publik diharapkan masyarakat dari semua disiplin ilmu, dan keberhasilan membangun pelayanan publik adalah sikap profesional, efektif, efisien dan bertanggung jawab dari masyarakat sekitar di seluruh Indonesia, termasuk pemerintah Desa Yosowilangun Kidul, Lumajang. pemerintah desa dari

mata. Tentunya kualitas pelayanan di Desa Yosowilangun Kidul di Lumajang tidak terlepas dari aparat desa di Desa Yosowilangun di Lumajang, memimpin pelayanan erat kaitannya dengan prestasi mereka. Aparat Pemerintah Desa Yosowilangun Kidul di Lumajang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi visi misinya dengan menjaga kinerja sebagai bukti pengabdian kepada negara dan masyarakat.

Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat ini disusun dengan mengambil dari beberapa referensi dari penelitian terdahulu yang dilakukan (Suandi 2019) dengan mengambil judul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur”. Lalu (Andrianto Wahyu Eka Pratama 2014) yang mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta). Menurut hasil dari kedua penelitian di atas menunjukkan bahwa variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.

Penulis mengangkat penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang”** karena ingin mengetahui bagaimana sistem pelayanan masyarakat mempengaruhi kepuasan masyarakat yang ada di Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.

## 1.2. Batasan Penelitian

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan maka perlu adanya batasan masalah yaitu :

- a. Penelitian ini termasuk ke dalam Manajemen Sumber Daya Manusia
- b. Penelitian ini hanya meneliti satu variabel, yaitu Pengaruh Pelayanan Publik
- c. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang
- d. Responden yang diteliti adalah Warga di Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang

## 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- a. Apakah terdapat pengaruh Keandalan (*Reliability*) pada Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.
- b. Apakah terdapat pengaruh Daya tanggap (*Responsiveness*) pada Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.
- c. Apakah terdapat pengaruh Jaminan (*Asurance*) pada Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.

- d. Apakah terdapat pengaruh Empati (*Emphaty*) pada Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.
- e. Apakah terdapat pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) pada Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Keandalan (*Reliability*) pada Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.
- b. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Daya tanggap (*Responsiveness*) pada Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.
- c. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Jaminan (*Asurance*) pada Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.
- d. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Empati (*Emphaty*) pada Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.

- e. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) pada Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang

### **1.5. Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan langsung dengan Pelayanan Publik di Kantor Desa terhadap Kepuasan Masyarakat.

- b. Manfaat Praktis

- 1. Bagi ITB Widya Gama Lumajang

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan wawasan dan juga menjadi referensi pada bidang Manajemen SDM di ITB Widya Gama Lumajang.

- 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan peneliti tentang Manajemen SDM dan sebagai salah satu syarat agar mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Strata I di ITB Widya Gama Lumajang.

- 3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat, bagi yang ingin melanjutkan penelitian ini.