

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

#### 2.1. Landasan Teori

##### 2.1.1 *Service Dominant Logic*

*Service dominant logic* atau disingkat menjadi SDL merupakan sebuah paradigma yang menggeser paradigma lama yakni *goods dominant logic* (GDL) yang dikemukakan oleh beberapa pakar. SDL sendiri diartikan sebagai penyediaan layanan atau jasa merupakan tujuan fundamental dari pertukaran ekonomi dan pemasaran. Dimana layanan sendiri ditukarkan dengan layanan lainnya yang diberikan oleh penyedia jasa, sementara barang, uang dan juga organisasi serta jaringan merupakan sebuah perantara dalam proses pertukaran layanan/jasa (Budiyanto, 2021:5).

##### 2.1.2. Pelayanan Publik

###### a. Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Untuk itu peneliti akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung dengan judul ini.

Pelayanan Publik menurut (Sinambela, 2014:5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara

fisik. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Pelayanan publik menurut Rahmadana, dkk (2020:2) merupakan pelayanan jasa yang dilakukan oleh pihak pihak yang berkaitan dengan pemerintah, pihak swasta yang mengatasnamakan pemerintahan maupun pihak swasta kepada masyarakat dimana pihak tersebut tidak memungut biaya ataupun gratis dan dalam kondisi tertentu juga masih ada biaya yang harus dibayarkan demi terpenuhinya kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas abrang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dari beberapa pengertian yang telah dijelaskan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan melayani masyarakat untuk memnuhi kebutuhan mereka yang dilakukan pemerintahan ataupun pihak lain yang menawarkan jasa pelayanan publik dengan

tetap melakukan pembayaran ataupun diberikan secara gratis sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan masyarakat umum pada suatu negara.

#### **b. Tujuan pelayanan Publik**

Menurut Rahmadana, dkk (2020:3) tujuan dari adanya pelayanan publik adalah memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan dengan tetap memperhatikan keinginan masyarakat atau pelayanan umum dengan target yang akan dicapai yakni masyarakat dapat merasakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Terdapat beberapa sendi tentang pelayanan publik diantaranya yakni :

- 1) Kesederhanaan, tidak berbelit belit dan mudah dipahami dan dilaksanakan.
- 2) Kejelasan meliputi persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas, unit kerja bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan cara pembayaran harus jelas.
- 3) Kepastian waktu, yakni pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- 4) Akurasi, produknya dapat diterima dengan benar serta tepat dan sah.
- 5) Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang berwenang dapat bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan.

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatann kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses, yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan publik yang memadai, mudah dijangkau dan memanfaatkan teknologi.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi layanan, sopan dan santun serta ramah dan ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- 10) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi asilitas yang emndukung pelayanan.

**c. Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Menurut Barata (2003) dalam Rahmadana, dkk (2020:4) terdapat enam unsur penting pelayanan publik diantaranya :

- 1) Penyedia layanan, yakni pihak yang dapat memberikan suatu pelayanan tertentu kepada masyarakat, baik berupa pelayanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan *barang (goods)* atau jasa-jasa (*services*).
- 2) Penerima layanan, yakni mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yakni jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan publik kepada pihak yang membutuhkan.
- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yakni kepuasan pelanggan.

Ciri-ciri unsur pelayanan publik yang baik menurut Kasmir (2006) dalam Rahmadana, dkk (2020:5) diantaranya :

- 1) Tersedianya karyawan yang baik
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga akhir
- 4) Mampu melayani dengan cepat dan tepat
- 5) Mampu berkomunikasi dengan baik
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan dari setiap pelayanan
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- 8) Berusaha memahami kebutuhan masyarakat
- 9) Memberikan kepercayaan kepada masyarakat

#### **d. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Ada beberapa asas-asas yang ahrus diperhatikan oleh pemerintah dan perizinan dalam penyelenggaraan pelayanan menurut Ratminto dan Atik Septi (2006) dalam :6) yaitu :

- 1) Empati dengan pelanggan. Pegawai yang bertanggung jawab melayani urusan perizinan dari instansi harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa.
- 2) Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin dengan demikian konsep *one stop shop* dapat benar-benar diterapkan.
- 3) Kejelasan tata cara pelayanan, tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin agar mudah digunakan dan dikomunikasikan dengan pengguna jasa.

- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan, persyaratan dalam mengurus pelayann harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan
- 5) Kejelasan kewenangan, kewenangan pegawai yang melayani harus dirumuskan sejas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- 6) Transparansi biaya harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin
- 7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan harus pasti agar masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah
- 8) Minimalisasi formulir yang dirancang sedemikian rupa sehingga dapat dipakai untuk beberapa keperluan dalam satu formulir
- 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin untuk menghindari terlalu sering masyarakat mengurus izin sehingga batas waktu izin harus dibuat selama mungkin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban *provides* dan *customer*. Hak dan kewajiban bagi *provides* maupun *customer* harus dirumuskan sejas mungkin dan dillengkapi dengan saksi serta ketentuan ganti-rugi.
- 11) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayann yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan, namun jika terjadi keluhan maka harus dirancang sesuai dengan mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga ermasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

#### e. Indikator Pelayanan

Indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan pada setiap instansi ataupun pemerintahan tidak luput dengan hal-hal yang berkaitan dengan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Menurut Parasuraman, dkk (1985) dalam Tjiptono (2019:306) indikator dari pelayanan dibagi menjadi sepuluh kelompok diantaranya :

- 1) Bukti Fisik, adalah sebuah tampilan fisik, peralatan, personil dan bahan yang digunakan.
- 2) Reliabilitas, merupakan kemampuan yang diberikan oleh petugas yang dijanjikan secara akurat dan andal.
- 3) Daya tanggap, kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat dan tepat.
- 4) Kompetensi, merupakan penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan.
- 5) Kesopanan, sikap santun, respek, perhatian, dan keramahan para staf lini depan.
- 6) Kredibilitas, sifat jujur dan dapat dipercaya oleh masyarakat.
- 7) Keamanan, bebas dari resiko, bahaya atau keragu-raguan.
- 8) Akses merupakan kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- 9) Komunikasi merupakan pemberian informasi kepada masyarakat yang berkepentingan dalam bahasa yang dapat dipahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan.
- 10) Kemampuan memahami masyarakat atas kebutuhan mereka.

Sedangkan lima dimensi utama dari sepuluh dimensi pelayanan menurut Parasuraman, dkk (1988) dalam Tjiptono (2019:305) adalah sebagai berikut :

- 1) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*), yakni keinginan para petugas untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap.
- 3) Jaminan (*Assurance*), meliputi pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas, bebas dari resiko atau keragu-raguan.
- 4) Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para masyarakat yang berkepentingan.
- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas, dan sarana komunikasi.

### **2.1.3. Kepuasan**

#### **a. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan masyarakat terhadap suatu instansi sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. (Harbani Pasolong, 2010: 221-222), menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kepuasan diartikan sebagai sebuah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari dalam hati seseorang setelah menggunakan dan membandingkan kinerja dari suatu pelayanan yang dipikirkan dengan kenyataan kinerja atau hasil yang didapatkan. Hal ini dapat menentukan tingkat kepuasan masyarakat, dimana kinerja yang dirasakan telah memenuhi maka masyarakat akan merasa puas, begitu pula sebaliknya (Kotler dan Keller, 2006:136).

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul dari hati masyarakat yang berkepentingan atas layanan yang telah mereka terima. Dengan demikian kepuasan masyarakat merupakan perasaan puas atau tidak puas yang muncul dari dalam diri masyarakat atas jasa yang telah mereka dapatkan dari sebuah instansi.

#### **b. Ukuran Kepuasan Masyarakat**

Setiap penyelenggara pelayanan perlu mengukur kepuasan masyarakat guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh penyelenggara untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Negara tentang Persetujuan Perangkat No. 25/KEP/M. Untuk pedoman umum pengeditan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah PAN/2/2004, terdapat 14 indikator untuk mengukur kinerja organisasi, indikator ini juga dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan penerima layanan :

- 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.

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya, diantaranya yakni penelitian yang dilakukan oleh Rezha (2013) yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok)" menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain

yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.

Lakmi (2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung” yang menyatakan hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di RSUD Badung dengan persamaan regresi  $Y = 9,938 + 0,379X$ . nilai korelasi ( $r$ ) = 0,399 dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebesar 12,9%.

Pratama (2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan ota Surakarta)” Hasil dari analisis uji F menunjukkan bahwa variabel *Tangibles, Reliability, Assurance, Responsive, dan Empathy* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan. Sedangkan dari analisis uji t variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan adalah variabel *assurance*.

Putra (2015) dalam judul penelitiannya “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) (*Doctoral dissertation, Brawijaya University*)” menunjukkan hasil bahwa pengujian secara simultan memberikan kesimpulan bahwa dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan kepuasan

masyarakat. Hasil uji determinasi 0,867 yaitu mempunyai artian kualitas pelayanan sebgaiian besar di pengaruhi variable bebas yaitu 86,7% yang meliputi bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) sedangkan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sinaga & Hidayat (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam” dengan hasil menunjukkan, pertama dari lima variabel kualitas pelayanan hanya dimensi tangible dan empati yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; kedua variabel kualitas pelayanan seperti berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; ketiga variabel yang paling dominan pengaruh kualitas pelayanan PATEN terhadap kepuasan masyarakat adalah variabel empati dengan nilai Beta terbesar yaitu 0,469 atau 46,9 persen. Untuk meningkatkan kualitas hasil penelitian, dilakukan pengujian ulang regresi dengan model trimming, pengujian ulang signifikansi simultan (uji statistik F) dan regresi parsial.

Siswadhi (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisa pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan badan pertanahan nasional kabupaten kerinci terhadap kepuasan masyarakat” dengan hasil menunjukkan persamaan regresi  $Y = 7,696 + 0,660 X1 + 0,080 X2$ . Nilai  $t_{\text{tabel}}$  adalah 2,032 untuk penelitian ini ( $\alpha = 5\%$ ). Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai  $t_{\text{hitung}}$  4,998, dan variabel kinerja karyawan memiliki nilai  $t_{\text{hitung}}$  0,625, yang berarti faktor

kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan memiliki arah hubungan positif sedangkan kinerja karyawan berpengaruh tidak signifikan. Selain itu, uji F menunjukkan nilai  $F_{hitung} 15,302$  sedangkan nilai  $F_{tabel} 4,139$ , yang berarti secara bersama-sama/simultan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Tamara, Mananeke & Kojo (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan” Hasil penelitiannya menunjukkan secara simultan pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung signifikan terhadap variable kepuasan masyarakat. Dalam peran Pemerintahan di Kawangkoan Bawah perlu melihat tentang kualitas pelayanan, berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti Langsung yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Karlina, Rosanto, Saputra, Sitasi & Karlina (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur” dengan hasil menunjukkan bahwa : (1) terdapat hubungan positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan  $r_{x^1y} = 0,594$ ;  $r^2_{x^1y} = 0,353$ ; t hitung (8,196) > t tabel (1,979) pada taraf signifikansi 5%. (2) kondisi positif antara Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat dengan  $r_{x^2y} = 0,59$ ;  $r^2_{x^2y} = 0,359$ ; t hitung (8,298) > t tabel (1,799) pada taraf signifikansi 5%. (3). Kondisi dan

Disiplin Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan  $R_y(1,2) = (0,671)$ ;  $R^2_y(1,2) = (0,450)$  Nilai F hitung  $(49,989) > F$  tabel  $(3,07)$  pada taraf signifikansi 5%.

Nasihah (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati” dimana berdasarkan pada hasil perhitungan F hitung lebih besar dari F tabel  $(46,392 > 3,30)$ . Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas baik keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Pati.

Duriat & Vaughan (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya” hasil penelitian diketahui pengaruh kualitas pelayanan e-ktip di Kecamatan Kramatmulya Kabupaten Kuningan yang diukur melalui dimensi pelayanan yakni Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) sebesar 70,6 % (tujuh puluh koma enam persen), hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan e-ktip mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Sonani & Yulia (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat” Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent. Secara bersama-sama variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

Berikut rangkuman dari penelitian terdahulu yang mempunyai hubungan dengan pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat terdapat pada tabel 2.1 berikut ini :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti Tahun	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Rezha (2013)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok)	X : Kualitas Pelayanan Publik Y : Kepuasan Masyarakat	Regresi Linier Berganda	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.
2.	Lakmi (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Masyarakat	Regresi Linier Sederhana	Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di RSUD Badung dengan persamaan regresi $Y = 9,938 + 0,379X$ . nilai korelasi ( $r$ ) = 0,399 dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebesar 12,9%.
3.	Pratama (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan ota Surakarta)	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Masyarakat	Regresi Linier Berganda	Analisis uji F menunjukkan bahwa variabel <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Assurance</i> , <i>Responsive</i> , dan <i>Empathy</i> secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan. Sedangkan dari analisis uji t variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan adalah variabel <i>assurance</i> .

Lanjutan tabel 2.1

No	Nama Peneliti Tahun	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
4.	Putra (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) (Doctoral dissertation, Brawijaya University)	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Masyarakat	Uji Analisis Korelasi, Regresi Linier Berganda	Pengujian secara simultan memberikan kesimpulan bahwa dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan kepuasan masyarakat. Hasil uji determinasi 0,867 yaitu mempunyai artian kualitas pelayanan sebagian besar di pengaruhi variable bebas yaitu 86,7% yang meliputi bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) sedangkan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5.	Sinaga & Hidayat (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Masyarakat	Regresi Linier Berganda	Pertama dari lima variabel kualitas pelayanan hanya dimensi tangible dan empati yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; kedua variabel kualitas pelayanan seperti berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; ketiga variabel yang paling dominan pengaruh kualitas pelayanan PATEN terhadap kepuasan masyarakat adalah variabel empati dengan nilai Beta terbesar yaitu 0,469 atau 46,9 persen. Untuk meningkatkan kualitas hasil penelitian, dilakukan pengujian ulang regresi dengan model trimming, pengujian ulang signifikansi simultan (uji statistik F) dan regresi parsial.

Lanjutan tabel 2.1

No	Nama Peneliti Tahun	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
6.	Siswadhi (2016)	Analisa pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan badan pertanahan nasional kabupaten kerinci terhadap kepuasan masyarakat	X : Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan Y : Kepuasan Masyarakat	Regresi Linier Berganda	Persamaan regresi $Y = 7,696 + 0,660 X_1 + 0,080 X_2$ . Nilai $t_{\text{tabel}}$ adalah 2,032 untuk penelitian ini ( $\alpha = 5\%$ ). Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai $t_{\text{hitung}}$ 4,998, dan variabel kinerja karyawan memiliki nilai $t_{\text{hitung}}$ 0,625, yang berarti faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan memiliki arah hubungan positif sedangkan kinerja karyawan berpengaruh tidak signifikan. Selain itu, uji F menunjukkan nilai $F_{\text{hitung}}$ 15,302 sedangkan nilai $F_{\text{tabel}}$ 4,139, yang berarti secara bersama-sama/simultan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
7.	Tamara, Mananeke & Kojo (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Masyarakat	Regresi Linier Berganda	Secara simultan pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung signifikan terhadap variable kepuasan masyarakat. Dalam peran Pemerintahan di Kawangkoan Bawah perlu melihat tentang kualitas pelayanan, berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti Langsung yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama Peneliti Tahun	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
8.	Karlina, Rosanto, Saputra, Sitasi & Karlina (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur	X : Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai Y : Kepuasan Masyarakat	Regresi Linier Berganda	(1) terdapat hubungan positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan $rx^1y = 0,594$ ; $r^2x^1y = 0,353$ ; t hitung (8,196) > t tabel (1,979) pada taraf signifikansi 5%. (2) kondisi positif antara Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat dengan $rx^2y = 0,59$ ; $r^2x^2y = 0,359$ ; t hitung (8,298) > t tabel (1,799) pada taraf signifikansi 5%. (3). Kondisi dan Disiplin Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan $Ry (1,2) = (0,671)$ ; $R^2y (1,2) = (0,450)$ Nilai F hitung (49,989) > F tabel (3,07) pada taraf signifikansi 5%
9.	Nasihah (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Masyarakat	Regresi Linier Berganda	Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas baik keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Pati.
10.	Duriat & Vaughan (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Masyarakat	Regresi Linier Sederhana	Pengaruh kualitas pelayanan e-ktip di Kecamatan Kramatmulya Kabupaten Kuningan yang diukur melalui dimensi pelayanan yakni Bukti Langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty) sebesar 70,6 % (tujuh puluh koma enam persen), hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan e-ktip mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama Peneliti Tahun	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
11.	Sonani & Yulia (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Masyarakat	Regresi Linier Berganda	Variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent. Secara bersama-sama variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

Sumber : Penelitian Terdahulu Tahun 2013-2021

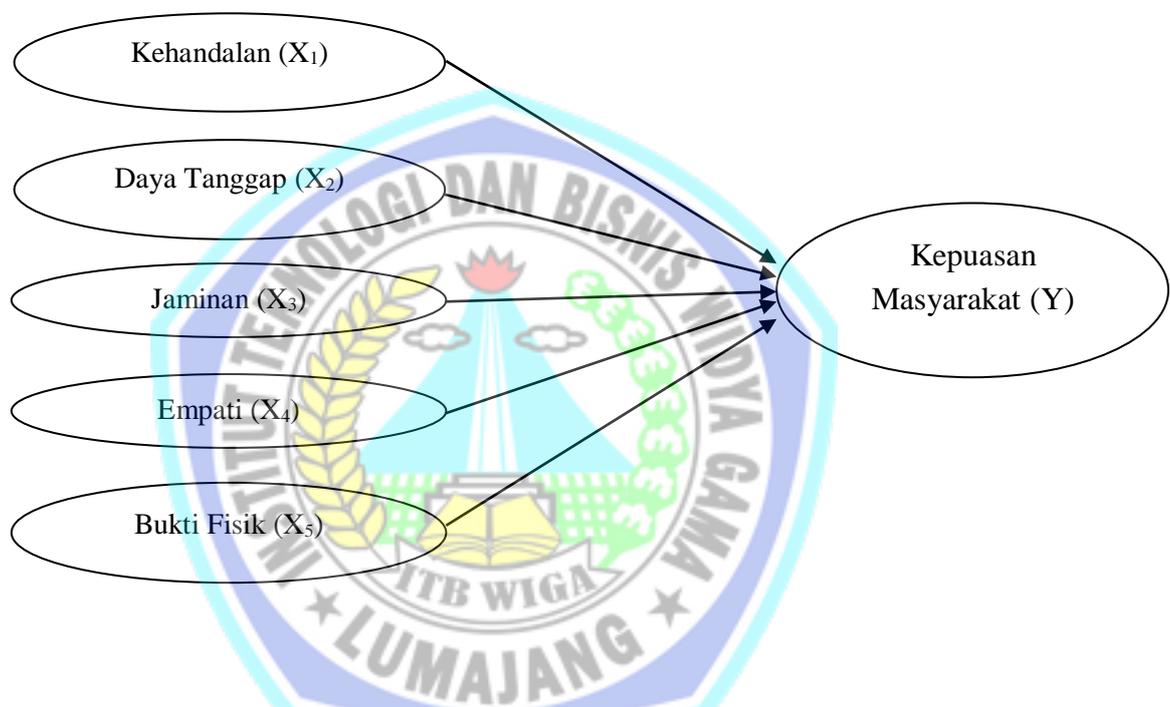
### 2.3. Kerangka Penelitian

Kerangka pemikiran adalah sebuah karangan dasar dari sebuah penelitian yang disusun oleh peneliti berdasarkan kajian teori yang ada dan penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya dimana asumsi dasar ini akan dikembangkan menjadi sebuah hipotesis penelitian (Firdaus & Zamzam, 2018:75). Berikut gambaran kerangka pemikiran dalam penelitian ini :



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**  
 Sumber : Grand Teori dan Penelitian Terdahulu

Kerangka konseptual atau alur berpikir merupakan sebuah alur pemikiran teoritis yang digambarkan pada suatu bentuk bagan dengan maksud untuk mempermudah pembaca dalam memahami kerangka dari penelitian tersebut. Dari kerangka berpikir ini akan disusun hipotesis penelitian (Firdaus & Zamzam, 2018:75). Berikut ini kerangka konseptual pada penelitian ini :



**Gambar 2.2 Kerangka Konseptual**

Sumber : Tjiptono (2019:306), Harbani Pasolong (2010: 221-222), Kotler dan Keller (2006:136), Nuralam (2017:60)

Keterangan :

—————> = Pengaruh Parsial

Berdasarkan gambar 2.2 kerangka konseptual yang memiliki 1 variabel independen (X) yakni Pelayanan Publik dengan 5 sub variabel yaitu Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, dan variabel Dependen (Y) yaitu Kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa sub variabel pelayanan publik yang

terdiri dari Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat.

#### **2.4. Hipotesis**

Hipotesis adalah sebuah praduga sementara dari sebuah rumusan masalah pada suatu penelitian dimana dan disetujui dalam sebuah pernyataan (Sugiyono, 2015:134). Hipotesis dikatakan sementara karena jawaban hanya bersumber dari teori-teori yang digunakan dan masih belum berasal dari fakta-fakta yang ada dilapangan melalui pengumpulan data. Terdapat dua hipotesis yang biasanya digunakan oleh setiap peneliti yaitu hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

Hipotesis nol merupakan hipotesis yang memuat informasi bahwa variabel independen dan dependen yang diuji tidak memiliki pengaruh yang signifikan, sedangkan hipotesis alternatif yaitu hipotesis yang memuat informasi bahwa variabel independen dan dependen yang di uji memiliki pengaruh yang signifikan. Hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini yakni lima subvariabel dari variabel independent (X) Pelayanan Publik, berikut hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diantaranya :

##### **a. Hipotesis Pertama**

Kehandalan merupakan kemampuan yang diberikan oleh suatu jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus dengan segera, akurat dan memuaskan (Parasuraman, dkk, 1988 dalam Tjiptono, 2019:305). Penelitian ini didukung oleh *research gap* yang hasilnya terdapat perbedaan hasil penelitian yakni penelitian yang dilakukan oleh Rezha (2013), Lakmi (2014), Pratama (2014), Putra (2015), Siswadhi (2016), Tamara,

Mananeke & Kojo (2018), Karlina, Rosanto, Saputra, Sitasi & Karlina (2019), Nasihah (2020), Duriat & Vaughan (2020), Sonani & Yulia (2021) yang menyatakan hasil penelitiannya bahwa sub variabel reliabilitas atau kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Akan tetapi hasil ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sinaga & Hidayat (2016) dimana dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa subvariabel reliabilitas atau kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Maka hipotesis yang pertama dalam penelitian ini yaitu :

H<sub>1</sub> : Terdapat Pengaruh antara Reliabilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.

**b. Hipotesis Kedua**

Daya tanggap merupakan kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat dan tepat, daya tanggap ini tentu harus dimiliki oleh apra staff atau pegawai untuk selalu membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Parasuraman, dkk, 1988 dalam Tjiptono, 2019:305). Penelitian ini didukung oleh *research gap* yang hasilnya terdapat perbedaan hasil penelitian yakni penelitian yang dilakukan oleh Rezha (2013), Lakmi (2014), Pratama (2014), Putra (2015), Siswadhi (2016), Tamara, Mananeke & Kojo (2018), Karlina, Rosanto, Saputra, Sitasi & Karlina (2019), Nasihah (2020), Duriat & Vaughan (2020), Sonani & Yulia (2021) yang menyatakan hasil penelitiannya bahwa sub variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun hasil ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sinaga & Hidayat (2016) dimana dalam penelitiannya

menunjukkan hasil bahwa subvariabel daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Maka hipotesis yang pertama dalam penelitian ini yaitu :

H<sub>2</sub> : Terdapat Pengaruh antara Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.

**c. Hipotesis Ketiga**

Jaminan merupakan sebuah rasa aman yang dapat diberikan oleh instansi atau pemberi jasa kepada masyarakat dimana jaminan ini terdiri atas pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai, bebas dari resiko atau keragu-raguan (Parasuraman, dkk, 1988 dalam Tjiptono, 2019:305). Penelitian ini didukung oleh *research gap* yang hasilnya terdapat perbedaan hasil penelitian yakni penelitian yang dilakukan oleh Rezha (2013), Lakmi (2014), Pratama (2014), Putra (2015), Siswadi (2016), Tamara, Mananeke & Kojo (2018), Karlina, Rosanto, Saputra, Sitasi & Karlina (2019), Nasihah (2020), Duriat & Vaughan (2020), Sonani & Yulia (2021) yang menyatakan hasil penelitiannya bahwa sub variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun hasil ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sinaga & Hidayat (2016) dimana dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa subvariabel jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Maka hipotesis yang pertama dalam penelitian ini yaitu :

H<sub>3</sub> : Terdapat Pengaruh antara Jaminan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.

#### **d. Hipotesis Keempat**

Empati merupakan kemampuan memahami pelanggan atas kebutuhan mereka. Empati ini terdiri atas kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (Parasuraman, dkk, 1988 dalam Tjiptono, 2019:305). Penelitian ini didukung oleh *research gap* yang hasilnya terdapat perbedaan hasil penelitian yakni penelitian yang dilakukan oleh Rezha (2013), Lakmi (2014), Pratama (2014), Putra (2015), Siswadhi (2016), Tamara, Mananeke & Kojo (2018), Karlina, Rosanto, Saputra, Sitasi & Karlina (2019), Nasihah (2020), Duriat & Vaughan (2020), dan Sinaga & Hidayat (2016) yang menyatakan hasil penelitiannya bahwa sub variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun hasil ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sonani & Yulia (2021) dimana dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa subvariabel empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Maka hipotesis yang pertama dalam penelitian ini yaitu :

H<sub>4</sub> : Terdapat Pengaruh antara Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.

#### **e. Hipotesis Kelima**

Bukti Fisik adalah sebuah tampilan fisik, peralatan, personil dan bahan-bahan yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa atau bisa disebut sebagai masyarakat dalam penelitian ini (Parasuraman, dkk, 1988 dalam Tjiptono, 2019:305). Penelitian ini didukung oleh *research gap* yang hasilnya terdapat perbedaan hasil penelitian yakni penelitian yang dilakukan oleh Rezha

(2013), Lakmi (2014), Pratama (2014), Putra (2015), Siswadhi (2016), Karlina, Rosanto, Saputra, Sitasi & Karlina (2019), Nasihah (2020), Duriat & Vaughan (2020), Sonani & Yulia (2021) dan Sinaga & Hidayat (2016) yang menyatakan hasil penelitiannya bahwa sub variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun hasil ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tamara, Mananeke & Kojo (2018), dimana dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa subvariabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Maka hipotesis yang pertama dalam penelitian ini yaitu :

H<sub>5</sub> : Terdapat Pengaruh antara bukti fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.

