

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Service Dominant Logic*

Pendekatan pemasaran baru yang disebut Logika Dominan-Layanan menempatkan layanan sebagai yang pertama dalam proses pertukaran. Artikel Vargo & Lusch, Artikel pertama yang memperkenalkan Logika Dominan Layanan adalah Berkembang menjadi Logika Dominan Pemasaran Baru. Pergeseran dalam perspektif pemasaran yang menekankan pada penciptaan nilai yang tak terlihat, bersama, dan relasional dari sumber daya adalah katalisator munculnya Logika Dominan-Layanan. Pergeseran perspektif ini berasal dari manajemen pemasaran dan aliran pemikiran ekonomi mikro ke pembentukan fenomena layanan yang melampaui pemasaran layanan dan ekonomi mikro. Vargo dan Lusch berlawanan logika pemasaran baru yang dikenal sebagai pemasaran terpusat, yang lebih menekankan pada layanan daripada produk.

"Layanan adalah dasar fundamental dari pertukaran" adalah salah satu premis mendasar dari Logika Dominan Layanan. Pembeneran ini menjelaskan bahwa jasa atau jasa yang diperjualbelikan dalam *focus economic exchange* adalah. Untuk mendapatkan keuntungan, masing-masing pihak harus terampil dan berpengetahuan, khususnya dalam proses pertukaran. barang, di sisi lain, adalah alat tukar mekanis. Dalam kerangka Logika Dominan Layanan, ini mencontohkan perbedaan antara tradisional dan layanan.

Tampilan segar pada konsep pemasaran menandai awal dari pemikiran *Service Dominant Logic*. Gagasan Logika Dominan Barang digantikan oleh Logika Dominan Layanan adalah paradigma pemasaran baru. Keluaran fisik dan transaksi diskrit merupakan faktor Logika Dominan Barang yang penting.

Sebaliknya, *Service Dominant Logic* menekankan pada hubungan, intangibility, dan proses pertukaran (Tjiptono & Anastasia Diana, 2016). Perspektif pelanggan adalah dimana konsep *Service Dominant Logic* berbeda dari pemasaran konvensional. Gagasan umum di balik *Service Dominant Logic* adalah menganggap pelanggan sebagai bagian integral dari bisnis.

Vargo dan Lusch juga menjelaskan sudut pandang pemasaran yang berasal dari ilmu layanan dalam penciptaan konsep *Service Dominant Logic*. Dari sudut pandang ini, pelanggan adalah co-pencipta nilai dan sumber daya operan. Hal ini menunjukkan bahwa model pemasaran yang digunakan memasukkan pelanggan sebagai komponen internal. Menurut Lusch et al. (2008), koneksi kerja yang lebih dekat, koalisi, usaha bersama, asosiasi, dan kecenderungan mencari aset mencerminkan contoh kooperatif.

Menurut Lupiyoadi (2013):4, uraian di atas menunjukkan bahwa *Service Dominant Logic* adalah pendekatan baru untuk pemasaran yang menekankan pada penyediaan layanan sebagai tujuan utama dari pertukaran ekonomi dan pemasaran. Organisasi, jaringan, uang, dan barang berfungsi sebagai perantara untuk pertukaran layanan. Pertukaran pengetahuan dan keterampilan khusus adalah prinsip proses yang paling mendasar. Menurut Zalyus (2020), aktivitas dalam

Service-Dominant Logic difokuskan pada pelanggan dan melibatkan pelanggan dalam beberapa cara dalam penciptaan nilai (*co-creation of value*).

2.1.2 Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan masyarakat adalah pendapatan warga ketika mereka memberikan layanan penyedia layanan publik membandingkan harapan dan kebutuhan mereka (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004). Indikator kepuasan warga yang besar antara lain staf, keramahan pelayanan, lingkungan yang menyenangkan, dan layanan lain yang sejenis. Kebahagiaan Masyarakat meliputi tingkat kebahagiaan secara umum (*Overall Happiness*) (Siregar, 2023). Kepuasan Masyarakat adalah kampanye untuk meningkatkan kesadaran akan ketidakpuasan warga terkait kualitas layanan yang disuguhkan oleh penyedia layanan umum. Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk tolok ukur dalam menyikapi kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah suatu kondisi di mana warga merasa lega dan terpenuhi akan kualitas layanan yang diberikan suatu instansi atau organisasi. Kepuasan masyarakat biasanya diukur melalui survei atau penilaian yang dilakukan terhadap masyarakat untuk mengecek seberapa jauh kualitas layanan yang disuguhkan telah memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka. Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam pengukuran kinerja organisasi atau instansi yang bertujuan untuk menaikkan kualitas layanan yang ada.

b. Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM ialah cara yang diterapkan demi menentukan kualitas layanan suatu organisasi publik. (Dea Damayanti et al., 2019) berdasar Kepmenpan No.

KEP/25/MPAN/2/2004 dalam Suandi (2019:17) IKM ialah informasi serta data yang dihasilkan oleh pengukuran kualitatif dan kuantitatif buah pikiran warga demi mendapatkan layanan melalui aparatur pelayanan umum dengan mengkaji kebutuhan dan keinginan. (Suandi, 2019) Menurut Sulistyio (2020:282) indeks kepuasan masyarakat antara lain:

- 1) Persyaratan ialah kriteria atau standar yang harus dipenuhi oleh pelanggan untuk memperoleh layanan tertentu. Persyaratan dapat berupa dokumen yang harus diisi dan diserahkan oleh pelanggan, persyaratan administratif seperti KTP, NPWP, atau persyaratan teknis seperti persyaratan kesehatan untuk mendapatkan layanan medis (Sulistyo, 2020)
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur ialah metode yang wajib diiringi penyedia layanan untuk memberikan layanan secara bagus. Sistem dan mekanisme bagus mampu menopang penyedia layanan mengatur sumber daya dengan efisien dan memberikan layanan yang konsisten.
- 3) Waktu penyelesaian adalah jumlah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan mulai pendaftaran hingga penyelesaian. Waktu penyelesaian yang cepat dan efisien dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga kualitas layanan.
- 4) Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar oleh klien untuk memperoleh administrasi tertentu. Biaya atau tarif dapat bervariasi tergantung pada jenis layanan yang diberikan dan tingkat kesulitan dalam memberikan layanan tersebut.

- 5) Produk spesifikasi jenis layanan merupakan deskripsi produk atau layanan yang akan diberikan oleh penyedia layanan. Spesifikasi jenis layanan meliputi berbagai detail yang diperlukan oleh pelanggan seperti deskripsi layanan, fitur, dan keunggulan dari layanan yang ditawarkan.
- 6) Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan karyawan atau staf yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan dengan baik. Kompetensi pelaksana mencakup pengetahuan teknis, keterampilan, dan sikap yang diperlukan demi menyuguhkan layanan terbaik kepada konsumen.
- 7) Perilaku pelaksana merupakan cara karyawan atau staf dalam memperlakukan pelanggan dan memberikan layanan. Perilaku pelaksana yang baik mencakup kesopanan, keramahan, dan kemampuan untuk memberikan solusi bagi pelanggan.
- 8) Menangani keluhan, saran dan kontribusi merupakan prosedur yang disediakan oleh penyedia layanan untuk menerima dan menanggapi keluhan, saran, dan kontribusi dari pelanggan. Menangani keluhan dapat membantu penyedia layanan memperbaiki layanan yang ditawarkan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 9) Sarana dan prasarana ialah fasilitas atau peralatan yang digunakan untuk memberikan layanan. Sarana dan prasarana yang baik dapat membantu penyedia menyuguhkan layanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Sarana dan prasarana yang tidak lengkap dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pelanggan.

2.1.3 Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Karena kehadiran layanan pelanggan yang baik dalam bisnis, bisnis tersebut perlu memiliki strategi yang dirancang khusus untuk berhasil memberikan layanan kepada pelanggan. Pelayanan berfungsi sebagai titik awal yang penting untuk mencapai penerimaan konsumen. (Batari, 2019). Efektivitas penjangkauan publik dapat ditentukan oleh kualitas pekerjaan yang dilakukan. (Ali & Saputra, 2020). Layanan publik ialah layanan yang disuguhkan badan pemerintah kepada masyarakat umum dalam rangka melengkapi kepentingan. Tujuan dari layanan publik adalah memastikan bahwa kebutuhan dan kepentingan publik terpenuhi dengan metode yang tepat. Layanan publik mencakup berbagai macam layanan, antara lain kesehatan, pendidikan, transportasi, perumahan, keamanan, dll. Layanan publik merujuk pada layanan yang disediakan oleh pemerintah atau institusi publik untuk melengkapi kepentingan warga. Layanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mempromosikan keadilan sosial, dan memenuhi hak-hak warga negara. Arti pelayanan publik adalah layanan yang disuguhkan institusi publik kepada warga demi memenuhi kepentingan warga dan meningkatkan kesejahteraan umum.

b. Unsur – unsur Pelayanan Publik

Ada beberapa unsur atau bagian yang membantu jalannya pelayanan publik. Elemen-elemen ini, menurut A.S. Moenir (1995:8), antara lain:

- 1) Sistem, prosedur, dan metode: sistem, prosedur, dan metode informasi sangat penting untuk penyampaian layanan publik yang efisien.

- 2) Sebagai pelayan publik, Pegawai yang bekerja di pemerintahan harus disiplin, profesional, dan mau menerima kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- 3) Sektor publik juga membutuhkan infrastruktur, seperti ruang untuk peralatan dan workstation. Fasilitas untuk menunggu dan parkir, misalnya, merupakan pelayanan publik.
- 4) Sebagai pelanggan, masyarakat. di luar dukungan terbuka, area lokal sebagai klien sangat heterogen baik pada tingkat pendidikan dan perilaku.

c. Dasar-dasar Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik Septi (2006), direksi dan perizinan harus memperhatikan beberapa prinsip dalam mengelola pelayanan yaitu:

- 1) Keterbatasan Prosedural.

Agar konsep satu toko benar-benar dapat diterapkan, prosesnya harus direncanakan sesingkat mungkin.

- 2) Kejelasan operasi layanan.

Alur layanan harus dirancang sesederhana mungkin sehingga gampang dipakai dengan user layanan.

- 3) Dengan meminimalkan persyaratan layanan, maka prasyarat dalam membantu harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar penting.

Kejelasan Wewenang Wewenang untuk melayani pegawai harus dinyatakan sejelas mungkin melalui pembuatan bagan alokasi tugas dan wewenang.

- 4) Transparansi biaya harus serendah mungkin.

- 5) Waktu layanan harus tepat waktu

- 6) Memaksimalkan masa berlaku izin agar tidak terlalu sering mengurus izin oleh pemerintah kota
- 7) Kinerja Penanganan Pengaduan harus optimal dengan mengampu keluhan warganya

d. Indikator Pelayanan

Permasalahan kualitas pelayanan terlihat pada indikator-indikator yang digunakan untuk menilai pelayanan masing-masing instansi. Menurut Berry (1985), Tjipton (2019:306) tokoh utama kebaktian dibagi menjadi sepuluh kelompok:

- 1) kemampuan untuk menyelesaikan administrasi yang dijamin dengan tepat dan dapat diandalkan.
- 2) Penerimaan, atau kapasitas untuk membantu klien dan memberikan layanan dengan cepat.
- 3) Keyakinan, atau pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menanamkan kepercayaan atau "jaminan".
- 4) Untuk menunjukkan empati, harus peduli dengan pelanggan dan memberi mereka perhatian individu.
- 5) *Tangible*, seperti penampilan fisik fasilitas, perlengkapan, personel, dan media komunikasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya ialah suatu cara yang diterapkan peneliti demi perbandingan yang kemudian akan dijadikan inovasi atau landasan untuk dilakukan penelitian selanjutnya. Penelitian sebelumnya membantu peneliti supaya mampu menunjukkan orisinilitas suatu observasi. Pada subbab penelitian ini, akan

dicantumkan berbagai hasil dari observasi sebelumnya berhubungan dengan observasi kali ini.

- a. Pengkajian pertama yaitu pengkajian dilakukan oleh Vonstania, D., Muttaqien, F., & Musringah, M., (2018) berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa SMKN 1 Muhammadiyah Lumajang” Observasi ini menerapkan metode kuantitatif dan survei data. Hasilnya bahwa antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) terdapat pengaruh parsial dan pengaruh simultan.
- b. Pengkajian kedua oleh Gunawan (2020) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti. Penelitiannya menerapkan metode kuantitatif dan survei data. Hasil pengamatan membuktikan adanya hubungan yang merugikan antara kualitas pekerjaan dan jumlah penduduk.
- c. Penelitian ketiga dilakukan oleh Duriat dan Vaughan (2020). “Pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di wilayah Kramatmulya. Pendekatan kuantitatif dengan survei deskriptif digunakan sebagai metode analisis. Hasil penelitian menunjukkan tanggung jawab, kehandalan, empati, keamanan, bukti langsung dengan nilai 70,6%.
- d. Penelitian keempat oleh Mayasari (2020) “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kebahagiaan Masyarakat di Desa Paulan Kecamatan Colomadu Karanganyar”. Metode observasi yang diterapkan ialah kuantitatif analisis deskriptif. Hasilnya didapatkan dampak positif dan signifikan terhadap pemanfaatan layanan PHK yang tersedia di Kantor Desa Paulan, Kecamatan

Colomadu, Kabupaten Karanganyar oleh penduduk dari layanan PHK memperhatikan ketajaman, kesopanan dan kenyamanan pegawai, serta keuletan yang langgeng.

- e. Penelitian kelima oleh Hapsari, E. S., Robustin, T. P., dan Darmawan, K. (2019) yang berjudul “Dimensi Kualitas Pelayanan Badan Pengelola SIM (SATPAS) dalam mencapai kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang”. Observasi menerapkan deskriptif kuantitatif. Hasilnya pelayanan meliputi variabel (X) memiliki pengaruh dengan variabel kualitas(Y).
- f. Penelitian keenam oleh Falah (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kebahagiaan Masyarakat Di Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong”. Metode penelitian menerapkan pendekatan kuantitatif. Menunjukkan Kualitas intervensi secara signifikan lebih baik daripada populasi umum diperkirakan 58% terjadi penurunan kualitas, sedangkan 42% disebabkan oleh faktor lain.
- g. Penelitian ketujuh Dita, P., Sulistyan, R. B., Dan Kasno, K. (2019) yang berjudul “Untuk mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan pasien menggunakan BPJS di Puskesmas Jatiroto”. Metode penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian didapatkan 48% kepuasan pasien dijelaskan oleh variable independent yakni kualitas layanan sedangkan 52% dipengaruhi oleh variable lain.
- h. Penelitian kedelapan Wirawan, R. (2017) yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang”. Penelitian memberi hasil (1) tangible, reliabilitas dan daya tanggap tidak

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, (2) keamanan dan empati berpengaruh signifikan kepada kepuasan wajib pajak.

- i. Penelitian kesembilan dilakukan oleh Hamzah, K. (2019). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan E-KTP Kantor Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Lumajang”. Menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini variabel (X) baik secara parsial maupun simultan berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna(Y), dengan koefisien determinasi sebesar 91%.
- j. Penelitian terakhir Falah (2017) judul penelitian ini yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dari Aspek Tangible Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong”. Menggunakan metode kuantitatif. Hasil observasi variabel (X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai estimasi sebesar 0,017 dengan CR bernilai 52.49.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel Penelitian	Analisis Data	Hasil
1	Vonstania, D., Muttaqien, F., & Musringah, M. (2018).	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang	X:Kualitas Pelayanan Y: kepuasan peserta didik	Analisis regresi linear berganda	Antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) terdapat pengaruh parsial dan pengaruh simultan.
2	Gunawan (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor	X:Kualitas Pelayanan Y: kepuasan masyarakat	Analisis regresi linear berganda	Koefisien yang dihasilkan sekitar 72,7% menunjukkan bahwa ada korelasi negatif antara populasi umum dan kualitas angkatan kerja.

No	Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel Penelitian	Analisis Data	Hasil
3	(Duriat & Vaughan, 2020b)	Pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kramatmulya	X:Kualitas Pelayanan Y: kepuasan masyarakat	Analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan tanggung jawab, kehandalan, empati, keamanan, bukti langsung dengan nilai 70,6%.
4	(Mayasari, 2020)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar	X:Kualitas Pelayanan Y: kepuasan masyarakat	Analisis regresi linear berganda	Hasilnya didapatkan dampak positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar
5	(Hapsari, E. S., Robustin, T. P., & Darmawan, K. (2019).	Dimensi Kualitas Pelayanan Badan Pengelola SIM (SATPAS) dalam mencapai kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang	X:Kualitas Pelayanan Y: kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang	Analisis regresi linear berganda	Kelima Dimensi Kualitas Pelayanan Badan Pengelola SIM (SATPAS) berpengaruh terhadap kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang
6	Falah (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kebahagiaan Masyarakat Di Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.	X:Kualitas Pelayanan Y: Kepuasan Masyarakat Di Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.	Analisis regresi linear berganda	Signifikansi intervensi secara signifikan lebih rendah untuk sebagian besar orang, dengan skor kritis 23,88. Hasilnya, 58,9 persen responden puas dengan kualitas, sedangkan 41,1 persen puas dengan faktor itu sendiri.
7	Dita, P., Sulistyan, R. B., & Kasno, K. (2019).	Evaluasi tingkat kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Jatiroto	X:Kualitas Pelayanan Y: Kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Jatiroto	Analisis regresi linear berganda	Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen, khususnya, menyumbang 48,1% dari kepuasan pasien. kualitas layanan, sedangkan variabel lain yang tidak diteliti seperti nilai, risiko, dan sebagainya berdampak pada sisa 51,9 persen kepuasan pasien.
8	(Wirawan, R. (2017)	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kabupaten Lumajang	X:Kualitas Pelayanan Y: Kepuasan Wajib Pajak Kabupaten Lumajang	Analisis regresi linear berganda	Hanya dua dari lima hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak yang signifikan, seperti yang ditunjukkan oleh temuan.

No	Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel Penelitian	Analisis Data	Hasil
9	Hamzah, K. (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan E-KTP di Biro Sensus Penduduk dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Lumajang.	X:Kualitas Pelayanan pengguna layanan E-KTP Kantor Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Lumajang	Analisis regresi linear berganda	menunjukkan bahwa dengan koefisien determinasi sebesar 91,7%, variabel tangible seperti kehandalan, daya tanggap, kepastian dan keamanan, empati, dan keduanya secara parsial dan simultan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna.
10	(Falah, 2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong	X:Kualitas Pelayanan Masyarakat	Analisis regresi linear berganda	Di KUA Bintang Ara besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X), dengan nilai estimasi sebesar 0,017 dan CR sebesar 52,49.
11	Akbar (2016)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial Cabang Malang Jawa Timur)	X:Kualitas Pelayanan Masyarakat	Analisis regresi linear berganda	Studi tersebut menemukan bahwa sementara lima variabel independen bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki dampak yang signifikan, tingkat kepuasan pelanggan sebagian besar dipengaruhi oleh variabel keempat.

Sumber: Penelitian Terdahulu

2.3 Kerangka Penelitian

2.3.1 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2013), kerangka berpikir merupakan integrasi unik antara dua atau lebih elemen berbeda yang didasarkan pada teori-teori yang relevan.

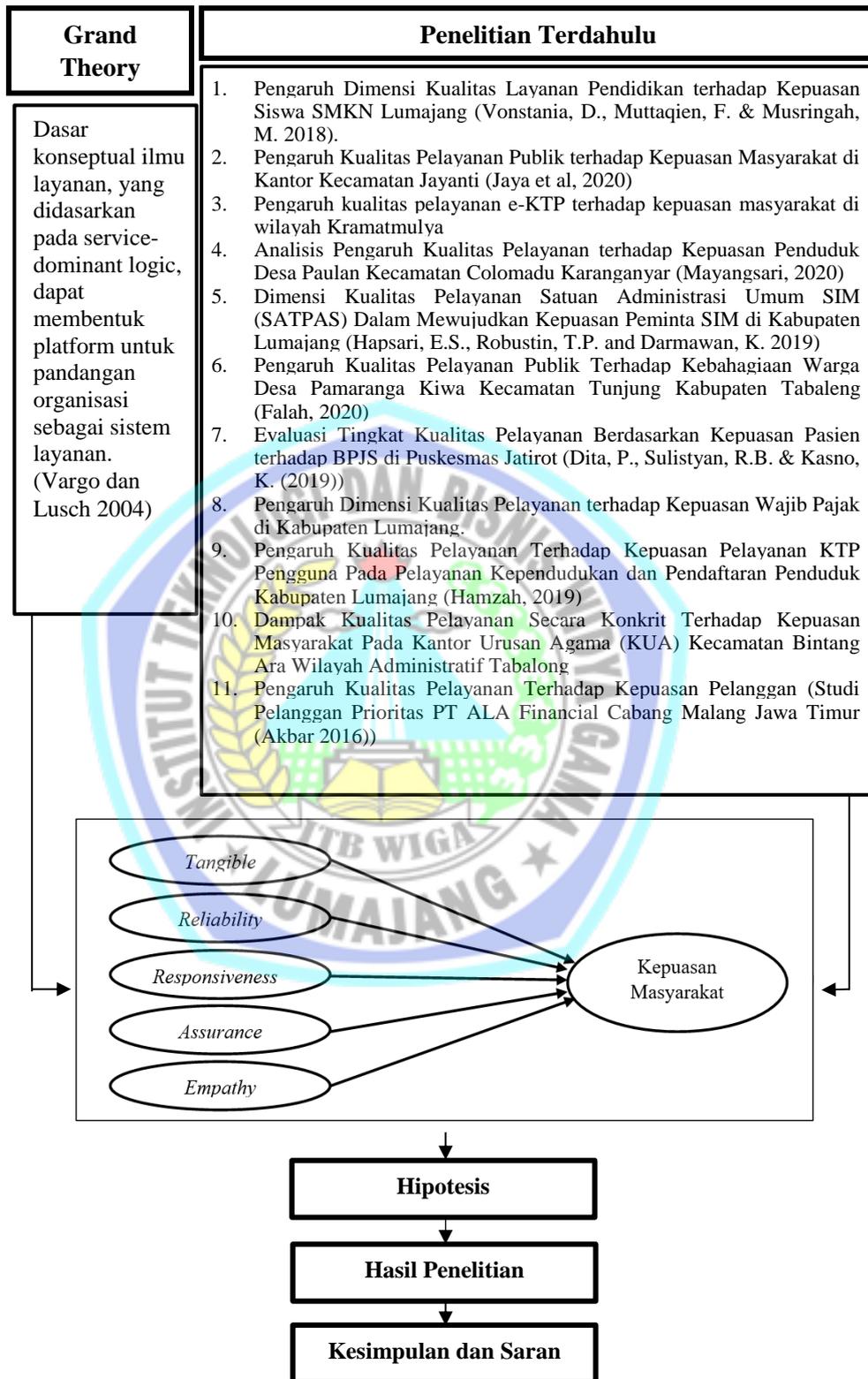
memperjelas hubungan antar variabel dalam penelitian dan sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis. merumuskan pemikiran yang digunakan.

Kerangka pemikiran, juga dikenal sebagai kerangka konseptual, adalah landasan teoritis atau konseptual yang digunakan untuk membangun dan mengorganisir pemahaman terhadap topik atau masalah yang diteliti. Kerangka pemikiran berfungsi sebagai kerangka acuan yang membantu peneliti memahami dan menghubungkan berbagai konsep, teori, dan variabel yang relevan dalam konteks penelitian.

Dalam penelitian, kerangka membantu peneliti memahami konsep-konsep yang terlibat, menjelaskan hubungan antara variabel yang akan dipelajari, dan memberikan landasan teori untuk merumuskan hipotesis penelitian. Selain itu, dengan menggunakan metode pengumpulan dan analisis data yang saat ini digunakan, pemikiran tersebut juga bermanfaat. kerangka pemikiran membantu menetapkan batasan dan ruang lingkup penelitian dengan mengidentifikasi konsep-konsep kunci yang akan diselidiki. Hal ini membantu peneliti untuk menentukan apa yang akan diselidiki dan apa yang tidak relevan dengan topik penelitian.

Ketika kerangka ditemukan, siswa akan dapat mengembangkan perspektif yang unik tentang perbedaan antara siswa dan akan dapat mengidentifikasi aspek yang paling penting dari proses penulisan. Ini menunjukkan potensi hipotesis sistematis dan identifikasi periode waktu yang lebih kompleks.

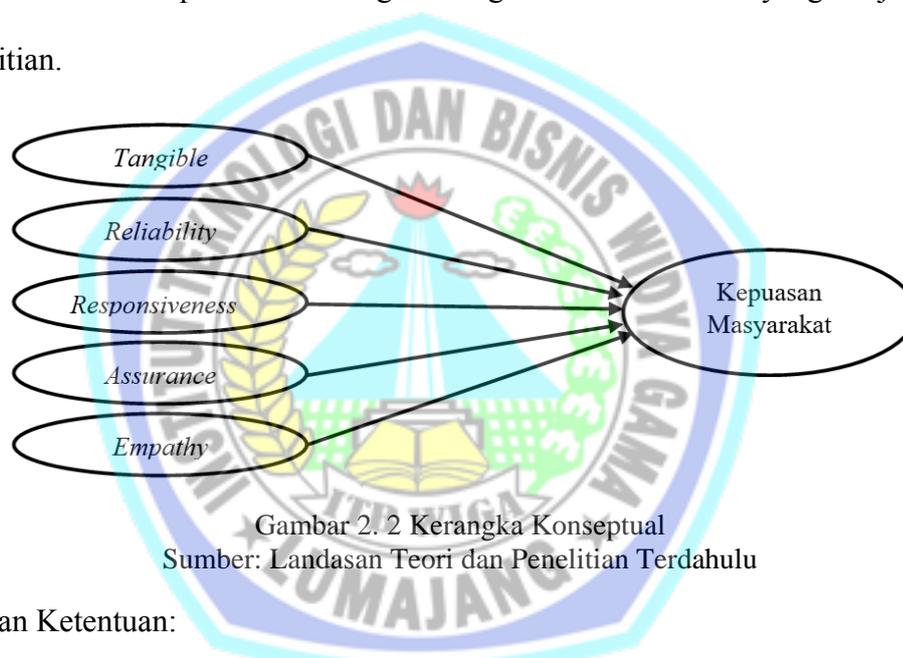
Selain itu, kerangka kerja berperan penting dalam menyusun dan merumuskan hipotesis dalam penelitian, serta memandu langkah-langkah penelitian secara utuh. Berikut adalah kerangka penelitian ini:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran
 Sumber: Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

2.3.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ialah relasi yang menggabungkan secara teoritis berbagai variable observasi, yaitu variable terikat dan dependen dengan variable bebas atau independent (Sugiyono, 2017: 60) biasanya terdiri dari model atau diagram yang menunjukkan bagaimana variabel-variabel dalam penelitian saling berhubungan. Kerangka konseptual juga dapat digunakan untuk menjelaskan hipotesis penelitian, yaitu asumsi atau prediksi tentang hubungan antara variabel yang diuji dalam penelitian.



Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual
Sumber: Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

Dengan Ketentuan:

—————> = Garis Hubungan Parsial

Berdasarkan Gambar 2.2 kerangka konseptual memiliki variabel bebas (X) yaitu layanan publik dengan lima subvariabel yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa dimensi pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

2.4 Hipotesis

Penelitian ini menganalisis bagaimana pengaruh faktor kualitas administrasi terhadap pemenuhan kebutuhan individu di Desa Karanganom, Kawasan Pasrujambe. Dimensi *Tangible*, *Responsiveness*, *Reability*, *Empathy*, dan *Assurance* dari kualitas layanan akan menjadi variabel independen dalam penelitian ini. Kemudian kepuasan pelanggan berfungsi sebagai variabel dependen. Masyarakat Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang dianggap puas karena kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut di atas. Oleh karena itu akan dilakukan penelitian tambahan oleh peneliti untuk mengetahui pengaruh dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reability*, *empathy*, dan *assurance* terhadap tingkat kepuasan yang dimiliki oleh warga Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang.

a. Hipotesis Pertama

Menurut temuan penelitian Fandy tahun 2005 serta gagasan Parasuraman, Zeithaml, dan Barry (1988), Dimensi yang berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan karyawan, material perusahaan adalah bentuk fisik (*tangible*).

Pemeriksaan Wowor (2013) menjunjung anggapan tersebut dengan menemukan bahwa penampilan aktual mempengaruhi loyalitas konsumen. Menurut temuan penelitian ini, tampilan yang baik dan tampilan fisik yang menarik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Studi Yuliarmi dan Riyasa (2013) juga menemukan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh aspek *tangible* seperti fasilitas fisik yang baik..

Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, maka hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut:

H_1 : terdapat pengaruh dimensi bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Karangnom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang

b. Hipotesis Kedua

Berdasarkan pendapat Lupiyoadi (2013: 216), Kapasitas organisasi untuk memenuhi komitmennya secara tepat dan konsisten disebut sebagai kualitas yang tak tergoyahkan. Dalam pengaturan ini, kinerja perusahaan diukur dengan seberapa baik memenuhi harapan orang untuk hal-hal seperti ketepatan waktu, pelayanan yang adil dan merata, sikap simpatik, dan ketinggian akurat.

Asumsi tersebut didukung oleh penelitian berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh” oleh Teuku Aliansyah, Hafasnuddin, dan Shabri (2012). Penelitian ini menemukan bahwa Reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. didasarkan pada temuan penelitian sebelumnya.:

H_2 : terdapat pengaruh dimensi keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Karangnom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang

c. Hipotesis Ketiga

penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari dan Aksa (2011) serta Sonani & Yulia (2021) adalah bahwa responsiveness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ratnasari dan Aksa (2011:108) menyatakan bahwa kesediaan untuk membantu dan penyediaan layanan yang cepat dan tepat untuk memastikan kepuasan pelanggan adalah contoh dari daya tanggap. Kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh daya tanggap ini, yang mengindikasikan bahwa kemampuan perusahaan atau lembaga dalam memberikan pelayanan yang responsif dan cepat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Sonani & Yulia (2021) juga mendukung anggapan tersebut. Hasil penelitian mereka menemukan bahwa subvariabel responsibility (responsiveness) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa ketika suatu perusahaan atau lembaga mampu memberikan pelayanan yang responsif dan cepat dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, hal tersebut akan berkontribusi pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.. . didasarkan pada temuan penelitian sebelumnya:

H_3 : terdapat pengaruh dimensi responsif (*responsiveveness*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Karangnom Kecamatan Pasrujambe
Kabupaten Lumajang

d. Hipotesis Keempat

Menurut temuan Teguh Wicaksono (2017) dan Ratnasari dan Aksa (2011), assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Aksa dan Ratnasari (2011: 109) memaknai penegasan tersebut meliputi informasi, kesopanan remunerasi, dan kapasitas wakil organisasi untuk menumbuhkan kepercayaan publik terhadap organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa suatu perusahaan akan meningkatkan kepuasan masyarakat apabila mampu memberikan kepastian dan kepercayaan kepada masyarakat melalui pengetahuan yang memadai, sopan santun, dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.

Dalam konteks Upik Futsal Banjarmasin, penelitian Teguh Wicaksono (2017) juga memberikan hasil yang sejalan dengan hal tersebut. Hasil penelitian menemukan bahwa kepuasan masyarakat terhadap Upik Futsal Banjarmasin dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh assurance. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Upik Futsal Banjarmasin dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemampuan karyawan untuk membangun kepercayaan terhadap perusahaan, pengetahuan mereka tentang industri, dan cara penanganan kompensasi. Jadi, hipotesis keempat dari penelitian ini adalah:

H_4 : terdapat pengaruh dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Karangnom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang

e. Hipotesis Kelima

Penelitian yang dilakukan oleh Sinaga & Hidayat (2016) mendukung anggapan bahwa subvariabel empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Empati, seperti yang dijelaskan oleh Parasuraman et al. (1988 dalam Tjiptono, 2019:305), merupakan kemampuan untuk memahami pelanggan sesuai dengan kebutuhannya. Ini termasuk kemudahan untuk membentuk hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian individu, dan pemahaman tentang kebutuhan setiap pelanggan. Terkait dengan konteks penelitian ini, empati dianggap sebagai faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian Sinaga & Hidayat (2016) menyatakan bahwa subvariabel empati (empati) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Auto 2000 Padang. Meskipun pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik, namun temuan ini menunjukkan adanya hubungan positif antara tingkat empati yang diberikan oleh pihak Auto 2000 Padang kepada pelanggannya dengan tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya Jadi, hipotesis Kelima dari penelitian ini adalah:

H_5 : terdapat pengaruh dimensi Empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Karangnom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang.