

BAB 2

LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Service Dominant Logic

Service Dominant Logic merupakan pengembangan dari paradigma sebelumnya, yaitu *Goods Dominant Logic* (GDL), sebagaimana dijelaskan oleh sejumlah pakar. Konsep ini menekankan bahwa penyediaan layanan atau jasa adalah inti dari pertukaran dalam kegiatan ekonomi dan pemasaran, di mana layanan ditukar dengan layanan lain yang diberikan oleh penyedia jasa. Sementara itu, barang, uang, organisasi, dan jaringan hanya berfungsi sebagai sarana pendukung dalam proses pertukaran jasa tersebut (Budiyanto, 2021:5).

2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas layanan, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif, yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Secara lebih luas, pelayanan publik dapat dimaknai sebagai segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sekelompok masyarakat dalam suatu komunitas atau kesatuan sosial, yang bertujuan untuk memberikan manfaat dan kepuasan, meskipun hasil dari pelayanan tersebut tidak selalu berupa produk dalam bentuk fisik (Sinambela, 2016:117).

Sedangkan menurut Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Atiqurrohmah *et al.*, (2022) pada prinsipnya, pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan yang luas, termasuk penyediaan jasa publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Pelaksanaan pelayanan tersebut dilakukan sebagai bagian dari upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Berdasarkan penjelasan pelayanan publik tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan publik dapat diartikan sebagai seluruh bentuk kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik dalam bentuk penyediaan barang publik maupun jasa publik, yang bertujuan untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat secara adil dan merata.

2.1.3 Jenis Pelayanan Publik

Dijelaskan oleh Dwiyanto (2014:136) Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh aparat birokrasi publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks ini, pengguna merujuk pada warga negara yang memerlukan sarana dan prasarana publik. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik mencerminkan adanya perbaikan mutu dari kondisi yang ada menuju tingkat kualitas yang lebih baik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bersifat dinamis dan senantiasa menyesuaikan dengan perkembangan situasi serta kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut Menurut Putri *et al.*, (2023) bahwa Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting yang dapat dijadikan keunggulan oleh suatu perusahaan dalam menarik dan mempertahankan konsumen. Ketika konsumen merasa puas terhadap pelayanan maupun produk yang diberikan, hal tersebut mendorong kecenderungan untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa dari perusahaan yang bersangkutan.

Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN dan BUMD, yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
- b. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik;
- c. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga jenis pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat yaitu pelayanan administratif, barang dan jasa. Dalam hal ini Kejaksaan Negeri Lumajang termasuk dalam kategori pelayanan administratif dan jasa sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.1.4 Karakteristik Pelayanan

Dijelaskan oleh Putra & Minahasa (2019), karakteristik pelayanan terdiri dari, sebagai berikut:

1. Intangibility atau Ketidakberwujudan Pelayanan: Salah satu karakteristik pelayanan publik adalah sifatnya yang tidak berwujud, artinya layanan tersebut tidak dapat dilihat, disentuh, didengar, atau dicium sebelum benar-benar diterima oleh pengguna. Berbeda dengan produk fisik yang dapat diproduksi, disimpan, lalu dijual dan dikonsumsi, layanan jasa justru ditawarkan terlebih dahulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan pada saat layanan diberikan.
2. Inseparability atau Ketidakterpisahan antara Jasa dan Penyedia Layanan: Dalam pelayanan publik, jasa tidak dapat dipisahkan dari penyedia layanan itu sendiri. Proses pemberian jasa terjadi secara langsung bersamaan dengan keterlibatan penyedia jasa, yang dapat berupa individu (manusia) maupun sistem atau mesin, sehingga keberhasilan pelayanan sangat bergantung pada interaksi antara pengguna dan penyedia layanan tersebut.
3. Variabilitas Pelayanan atau Service Variability: Kualitas suatu layanan bersifat tidak konsisten karena dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti siapa yang memberikan layanan, waktu dan tempat layanan diberikan, serta metode atau cara penyampaian layanan tersebut. Oleh karena itu, standar pelayanan dapat mengalami perbedaan tergantung pada kondisi dan pelaksana yang terlibat dalam proses pemberian jasa.
4. Keterbatasan Daya Simpan Layanan atau Service Perishability: Pelayanan bersifat tidak tahan lama karena tidak dapat disimpan untuk digunakan atau dijual di kemudian hari. Artinya, jasa pelayanan hanya dapat dimanfaatkan pada saat itu juga dan akan langsung habis setelah digunakan.

Sedangkan Menurut Kolter dalam Tjiptono (2014:148), karakteristik pelayanan yaitu terbagi menjadi lima, sebagai berikut :

1. *Intangibility*, Jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang. Barang merupakan objek fisik yang dapat berupa alat atau benda yang nyata, sedangkan jasa merupakan suatu bentuk tindakan, aktivitas, pengalaman, proses, kinerja (performance), atau upaya tertentu. Oleh karena itu, jasa bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dilihat, dirasakan, dicium, didengar, maupun disentuh sebelum jasa tersebut dibeli dan dikonsumsi oleh pengguna.
2. *Inseparability*, Pada umumnya, barang diproduksi terlebih dahulu, kemudian dipasarkan, dan akhirnya dikonsumsi oleh pengguna. Sementara itu, jasa memiliki pola yang berbeda, yaitu dijual terlebih dahulu, lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dalam waktu dan tempat yang sama.
3. *Heterogeneity/variability/inconsistency*, Jasa memiliki sifat yang sangat bervariasi karena merupakan hasil keluaran yang tidak terstandarisasi (non-standardized output). Dengan demikian, terdapat perbedaan dalam bentuk, kualitas, maupun jenis layanan yang diberikan, tergantung pada siapa penyedia jasanya, waktu pelaksanaan, serta lokasi di mana jasa tersebut disampaikan.
4. *Perishability*, berarti jasa tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama
5. *Lack of Ownership*, Terdapat perbedaan mendasar antara barang dan jasa. Dalam pembelian barang, konsumen memperoleh hak kepemilikan penuh atas produk yang dibelinya, sehingga mereka dapat mengonsumsi, menyimpan, bahkan menjual kembali barang tersebut. Sebaliknya, dalam pembelian jasa, pelanggan

hanya memperoleh hak akses secara pribadi dan bersifat sementara, terbatas pada jangka waktu penggunaan layanan yang telah disepakati.

2.1.5 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Disebutkan oleh Suandi (2019), terdapat beberapa faktor dapat yang mempengaruhi belayanan yakni sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia (SDM)
2. Kesadaran
3. Peraturan dalam Organisasi
4. Keterampilan & Kemampuan
5. Sarana Prasarana dalam Pelayanan
6. *Customer Experience*

Sedangkan menurut Moenir dalam jurnal Amin & Adil (2018) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kesadaran aparatur pelayanan publik, yakni sejauh mana para pejabat dan petugas memiliki kepedulian serta tanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat.;
2. Keberadaan regulasi atau peraturan yang menjadi dasar operasional, yaitu aturan hukum yang mengatur tata cara dan mekanisme pelayanan publik.;
3. Struktur organisasi dan sistem kerja, yang berfungsi sebagai perangkat serta kerangka sistemik untuk menjamin terlaksananya proses pelayanan secara efisien dan terkoordinasi.;
4. Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;

5. Kompetensi dan keterampilan petugas pelayanan, yaitu kemampuan teknis dan profesionalisme petugas dalam memberikan layanan secara optimal.;
6. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, yang meliputi fasilitas fisik maupun non-fisik yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik secara efektif dan efisien..

2.1.6 Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Dijelaskan oleh Atmaja (2018) bahwa Kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai respons emosional, baik berupa rasa senang maupun kekecewaan, yang muncul setelah individu membandingkan antara kinerja atau hasil yang diterima dari suatu produk atau layanan jasa dengan harapan yang dimilikinya sebelumnya. Sedangkan menurut Lovelock dan Wirtz dalam Tantangin *et al.*, (2017) Kepuasan merupakan bentuk sikap yang terbentuk sebagai hasil dari evaluasi individu terhadap pengalaman yang telah dialaminya. Pendapat lain oleh Daryanto & Ismanto Setyobudi (2014) mengatakan Kepuasan masyarakat merupakan bentuk penilaian yang bersifat emosional yang muncul setelah masyarakat menggunakan suatu produk atau layanan, di mana pengalaman tersebut dianggap mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mereka sebagai pengguna.

Sedangkan Pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 14 tahun 2017 menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan hasil pendapat dan penilian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggaran pelayanan publik.

b. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 ukuran keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan ditentukan dari tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan digapai apabila penerima pelayanan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan sehingga setiap penyelenggara pelayanan dilakukan secara berkala dengan melakukan survey kepuasan masyarakat.

Kotler dalam Nugraheni (2015) menyebutkan bahwa ada empat metode yang dapat diukur pada kepuasan masyarakat, yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi atau perusahaan yang berfokus pada kepuasan pelanggan perlu menyediakan ruang seluas-luasnya bagi konsumen untuk menyampaikan saran, masukan, maupun keluhan. Berbagai media dapat dimanfaatkan untuk tujuan tersebut, seperti kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (customer hotlines), serta sarana komunikasi lainnya.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui pelaksanaan survei, perusahaan dapat memperoleh respons serta umpan balik secara langsung dari pelanggan. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi sinyal positif bahwa perusahaan memiliki kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan serta pendapat konsumennya. 3) *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan menugaskan sejumlah individu yang berperan sebagai pelanggan potensial, baik terhadap produk perusahaan sendiri maupun produk milik pesaing. Para individu tersebut, yang dikenal sebagai ghost shopper, kemudian melaporkan hasil pengamatan mereka terkait kelebihan dan

kekurangan produk berdasarkan pengalaman langsung yang mereka alami selama proses interaksi.

4) *Lost Customer Analysis*

Metode ini diterapkan oleh perusahaan dengan menghubungi pelanggan yang telah menghentikan pembelian atau beralih ke penyedia lain. Melalui pendekatan tersebut, perusahaan dapat memperoleh informasi mengenai alasan di balik perpindahan pelanggan. Informasi tersebut menjadi bahan pertimbangan yang penting dalam merumuskan kebijakan strategis guna meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan di masa mendatang.

2.1.7 Unsur Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan pedoman yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang selanjutnya dikembangkan menjadi sembilan unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Kepuasan Masyarakat, antara lain sebagai berikut:

- a. Persyaratan merujuk pada ketentuan-ketentuan yang wajib dipenuhi dalam proses pengajuan suatu jenis pelayanan, baik yang bersifat teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mengacu pada alur dan tata cara pelayanan yang telah ditetapkan secara baku, baik bagi pihak penyedia maupun penerima layanan, termasuk di dalamnya prosedur penanganan pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian merupakan estimasi durasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh tahapan proses pelayanan bagi setiap jenis layanan.

- d. Biaya/Tarif adalah jumlah pungutan yang dibebankan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, dengan besaran yang telah disepakati antara pihak penyelenggara dan masyarakat.
- e. Spesifikasi Produk Layanan adalah hasil akhir dari proses pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pengguna, yang sesuai dengan ketentuan serta standar yang telah ditetapkan untuk masing-masing jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana mencakup kemampuan yang wajib dimiliki oleh petugas layanan, baik dari sisi pengetahuan, keahlian, keterampilan, maupun pengalaman kerja.
- g. Penanganan Pengaduan adalah prosedur pelaksanaan serta langkah-langkah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh penerima layanan.
- h. Sarana dan Prasarana merupakan seluruh alat dan fasilitas yang menunjang tercapainya tujuan pelayanan. Sarana umumnya merujuk pada benda bergerak seperti komputer dan mesin, sementara prasarana mengacu pada fasilitas tidak bergerak seperti bangunan dan infrastruktur pendukung lainnya.

Terdapat 5 dimensi utama dari 10 dimensi pelayanan sebagaimana dijelaskan oleh Parasuraman, dkk (1988) dalam Tjiptono (2019:205) antara lain:

1. Kehandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesegeraan petugas dalam membantu dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*) mencakup penguasaan pengetahuan, kemampuan profesional, sikap sopan santun, serta karakter yang dapat dipercaya dari para

petugas pelayanan, yang secara keseluruhan menunjukkan jaminan pelayanan yang bebas dari risiko maupun keraguan bagi penerima layanan.

4. Empati (*Emphaty*) mencakup kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para masyarakat yang berkepentingan.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*) mencakup fasilitas fisik yang ada, perlengkapan, petugas, dan sarana komunikasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai acuan bagi peneliti untuk memperoleh perbandingan yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang mengangkat variabel pelayanan publik dan kepuasan masyarakat disajikan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
1	Zahrah (2023)	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang	Variabel X: dimensi kualitas pelayanan publik Variabel Y: kepuasan masyarakat	Analisis regresi linier berganda	Secara parsial, variabel bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), serta empati (empathy) terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
					masyarakat di Desa Karanganom.
2	Rezha & Rochmah (2013)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kota Depok	Variabel X: Kualitas Pelayanan Variabel Y: Kepuasan Masyarakat	Analisis regresi linier berganda	Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,758 pada tingkat signifikansi 95%. Di antara seluruh dimensi pelayanan, aspek reliabilitas merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan perekaman data E-KTP, dengan nilai koefisien regresi mencapai 0,867.
3	Lakmi (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung	Variabel X: Kualitas Pelayanan Variabel Y: Kepuasan Masyarakat	Analisis Regresi linier berganda	Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di RSUD Badung. Hal ini ditunjukkan melalui persamaan regresi $Y = 9,938 + 0,379X$, dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,399. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
4	Pratama (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)	Variabel X: Kualitas pelayanan Variabel Y: Kepuasan pemohon SIM di Kabupaten Lumajang	Analisis regresi linier berganda	masyarakat diketahui sebesar 12,9%. Berdasarkan hasil analisis Uji F, diketahui bahwa variabel Tangibles, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Empathy secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan. Sementara itu, hasil analisis Uji t menunjukkan bahwa variabel Assurance merupakan faktor yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat di wilayah tersebut.
5	Gama Putra et al., (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Masyarakat Uji Analisis Korelasi, Regresi Linier B	Analisis regresi linier berganda	Berdasarkan hasil pengujian secara simultan, diperoleh kesimpulan bahwa kelima variabel yang terdiri dari bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) secara bersama-sama

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
		Blitar) (Doctoral dissertation, Brawijaya University)			berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,867, yang berarti bahwa sebesar 86,7% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kelima variabel bebas tersebut. Sementara itu, sisanya sebesar 13,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.
6	Sinaga, J. O. & 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	Analisis regresi linier berganda	Berdasarkan hasil penelitian, terdapat tiga temuan utama. Pertama, dari lima dimensi kualitas pelayanan, hanya dimensi bukti fisik (tangible) dan empati yang terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kedua, kelima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
					<p>simultan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Ketiga, dari seluruh variabel tersebut, dimensi empati merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN, dengan nilai koefisien Beta sebesar 0,469 atau setara dengan kontribusi sebesar 46,9 persen. Untuk meningkatkan akurasi hasil penelitian, peneliti melakukan pengujian ulang terhadap model regresi menggunakan metode trimming, serta melakukan uji signifikansi simultan melalui uji F dan regresi secara parsial.</p> 
7	Siswadi hi (2016)	Analisa pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan badan pertanahan	X : Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan Y : Kepuasan Masyarakat	Analisis regresi linier berganda	Hasil analisis regresi menunjukkan persamaan $Y = 7,696 + 0,660X_1 + 0,080X_2$. Dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ dan nilai t

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
		nasional kabupaten kerinci terhadap kepuasan masyarakat			tabel sebesar 2,032, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai t hitung sebesar 4,998, yang berarti berpengaruh signifikan dan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu, variabel kinerja karyawan memiliki nilai t hitung sebesar 0,625, yang berarti tidak berpengaruh signifikan. Selanjutnya, hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 15,302 lebih besar dari nilai F tabel sebesar 4,139. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci.

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
8	Tamara et al., (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Masyarakat	Analisis Regresi linear sederhan a	<p>Secara simultan, variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, dalam menjalankan peran pemerintahan di Kecamatan Kawangkoan Bawah, perlu adanya perhatian serius terhadap kualitas pelayanan publik. Kualitas tersebut mencakup aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik layanan yang secara keseluruhan berkontribusi terhadap meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat.</p> 
9	Karlina et al., (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor	X : Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai Y : Kepuasan Masyarakat	Analisis Regresi linier berganda	Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh beberapa temuan sebagai berikut: (1) Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat yang

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
		Lurah Klender Jakarta Timur			<p>ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar $r_{x_1y} = 0,594$ dan koefisien determinasi $r^2_{x_1y} = 0,353$. Uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 8,196 lebih besar dari t tabel 1,979 pada taraf signifikansi 5%, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (2)</p> <p>Terdapat hubungan positif antara disiplin kerja dengan kepuasan masyarakat dengan nilai $r_{x_2y} = 0,59$ dan $r^2_{x_2y} = 0,359$. Uji t menghasilkan t hitung sebesar 8,298 yang lebih besar dari t tabel 1,799 pada taraf signifikansi 5%, sehingga disiplin kerja juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (3)</p> <p>Secara simultan, kualitas pelayanan dan disiplin kerja memiliki hubungan positif dengan</p>

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
					kepuasan masyarakat, ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi $Ry(1,2) = 0,671$ dan koefisien determinasi $R^2y(1,2) = 0,450$. Hasil uji F menunjukkan F hitung sebesar 49,989 lebih besar dari F tabel 3,07 pada taraf signifikansi 5%, yang mengindikasikan bahwa secara simultan kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
10	Duriat & Vaughn, (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kramatmulya	Variabel X: Kualitas pelayanan Variabel Y: Kepuasan masyarakat	Analisis Regresi linier berganda	Kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Kramatmulya, Kabupaten Kuningan, yang diukur melalui lima dimensi pelayanan meliputi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), memberikan kontribusi sebesar

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
					70,6% terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-KTP memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
11	Sonani & Yulia (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat	Variabel X: Kualitas Pelayanan Variabel Y: Kepuasan Masyarakat	Analisis regresi linier berganda	Variabel-varibel independen terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Secara simultan, seluruh variabel independen memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perubahan yang terjadi pada variabel dependen.

Sumber: Penelitian Terdahulu

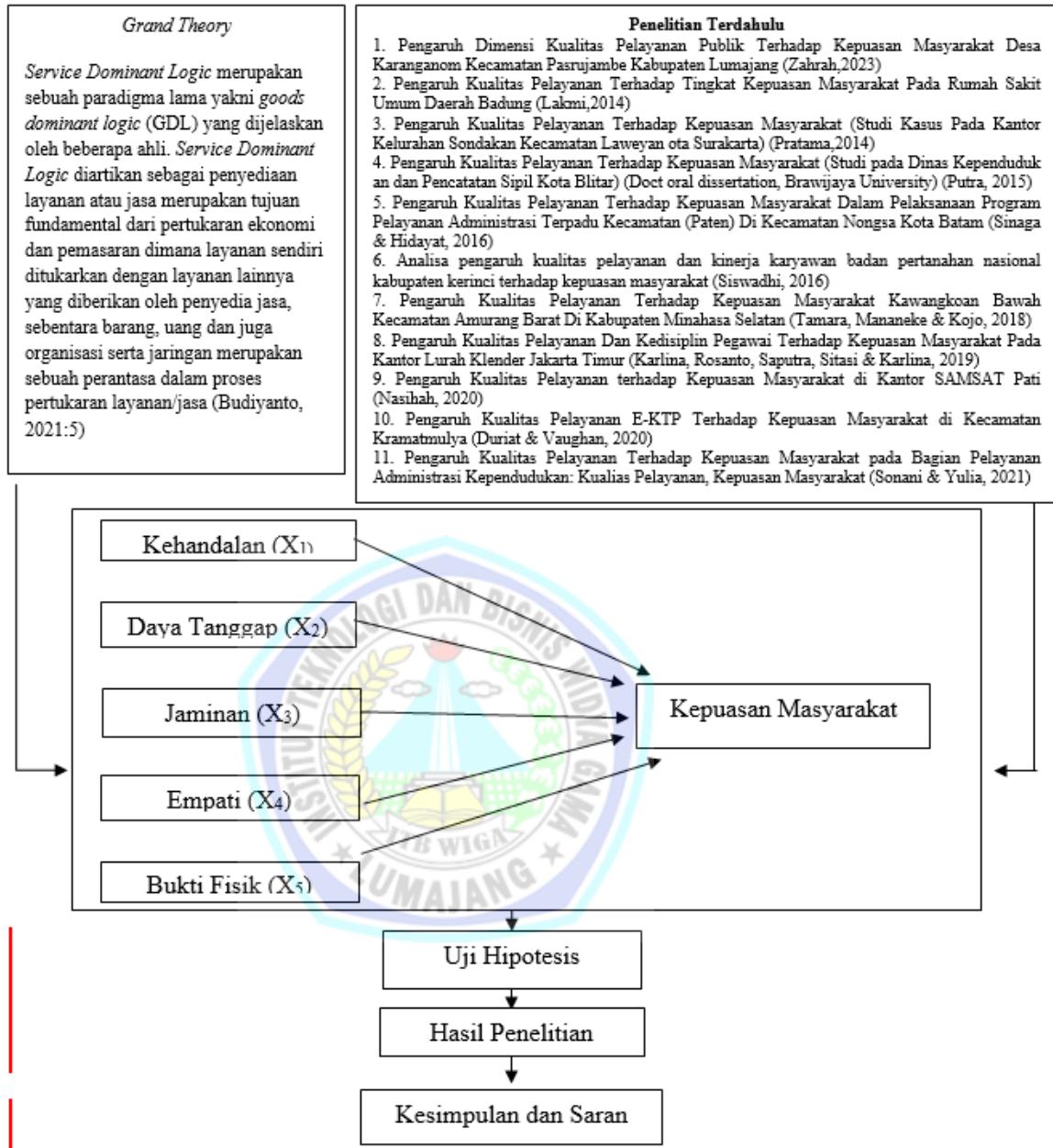
2.3 Kerangka Penelitian

2.3.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan landasan teoritis yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Secara teoritis, kerangka ini menguraikan bagaimana variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila dalam penelitian terdapat variabel moderator maupun intervening, maka keterlibatan variabel tersebut juga perlu dijelaskan secara logis. Hubungan antar variabel ini kemudian disusun dalam bentuk paradigma penelitian,

yang penyusunannya harus didasarkan pada kerangka berpikir yang sistematis dan terarah (Sugiyono, 2013:76).

Grand theory dari kualitas pelayanan yaitu *Service Dominant Logic*. Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sudah pernah di teliti oleh beberapa peneliti terdahulu. Akan tetapi, kaulitas pelayanan publik dalam penelitian ini mengambil variabel independen yang berbeda yaitu layanan pengaduan dan informasi “PAK JAKSA” . Hal ini dikarenakan program inovasi tersebut baru dilaksanakan di Kejaksaan Negeri Lumajang sejak Tahun 2024 dan belum dianalisis efektifitasnya. Berdasarkan kerangka konseptual yang telah disusun, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian. Untuk menguji hipotesis tersebut, diperlukan serangkaian pengujian, meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, serta uji statistik. Hasil dari pengujian hipotesis ini akan dianalisis lebih lanjut dalam pembahasan untuk memperoleh simpulan dan rekomendasi penelitian. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



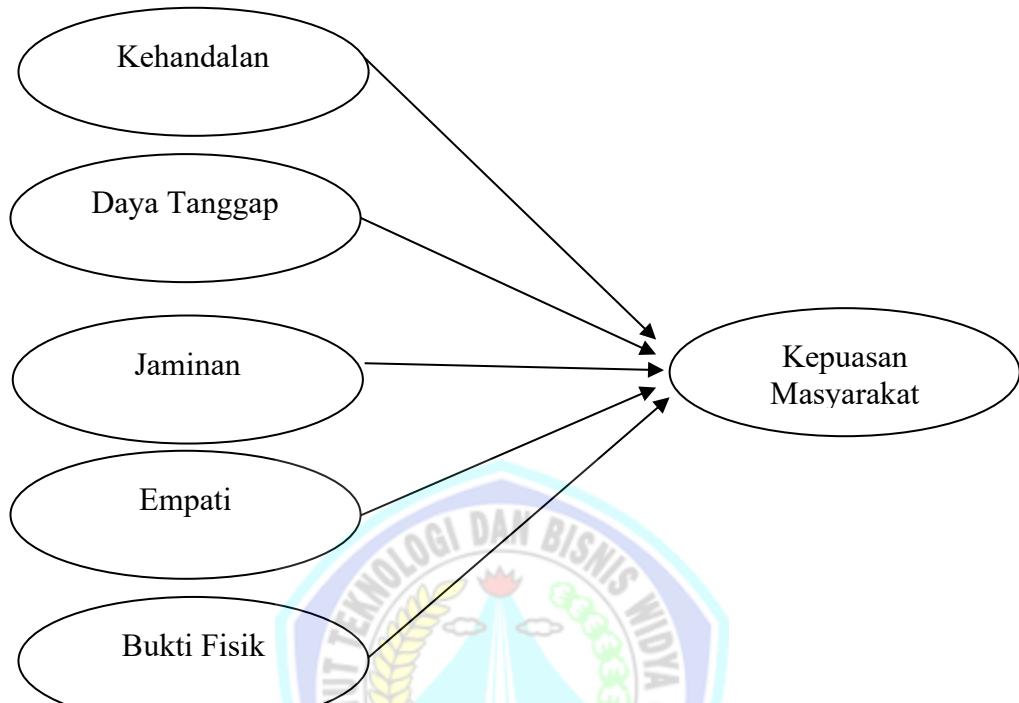
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: *Grand Theory* dan Penelitian Terdahulu

2.3.2 Kerangka Konseptual

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah dan untuk tercapainya penelitian ini dengan didukung tinjauan teoritis dan

tinjauan penelitian terdahulu, maka secara skematis kerangka konseptual dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

Sumber: Tjiptono (2019:306), Pasolong (2010:221-222), Kotler dan Keller (2006:136), Nursalam (2016:60)

Berdasarkan Gambar 2.2 mengenai kerangka konseptual, penelitian ini mengangkat satu variabel independen (X) yaitu Pelayanan Publik yang terdiri dari lima subvariabel, yaitu Kemandirian, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Sementara itu, variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kelima subvariabel dari pelayanan publik tersebut diasumsikan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2.4 Hipotesis

Pengertian hipotesis dijelaskan oleh Sugiyono (2015:99) yaitu jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian yang telah dirumuskan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Disebut sementara karena jawaban tersebut masih bersumber dari teori-teori yang relevan, dan belum didukung oleh data empiris yang diperoleh melalui proses pengumpulan data di lapangan. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

a. Hipotesis Pertama

Kehandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, secara tepat dan dapat dipercaya. Pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk dilakukan secara cepat, akurat, dan mampu memberikan kepuasan bagi penerima layanan dalam Tjiptono (2019:305). Penelitian ini diperkuat oleh adanya research gap yang menunjukkan adanya perbedaan hasil temuan antara penelitian sebelumnya, salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rezha & Rochmah (2013), Lakmi (2014), Pratama (2014), Gama Putra *et al.*, (2015), Siswadhi (2016), Tamara *et al.*, (2018), Karlina *et al.* (2019), 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, J. O. & Hidayat (2016) dimana dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa subvariabel reliabilitas atau

kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Adapun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh antara reliabilitas terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan “PAK JAKSA” pada Kejaksaaan Negeri Lumajang

b. Hipotesis Kedua

Responsivitas atau daya tanggap merupakan kesediaan aparatur pelayanan dalam membantu masyarakat serta menyampaikan layanan secara cepat dan tepat. Daya tanggap ini menjadi kompetensi penting yang harus dimiliki oleh setiap pegawai agar mampu memberikan bantuan secara sigap dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. (Parasuraman, dkk, 1988 dalam Tjiptono, 2019:305).

Penelitian ini diperkuat oleh adanya research gap yang menunjukkan adanya perbedaan hasil temuan antara penelitian sebelumnya, salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rezha & Rochmah (2013), Lakmi (2014), Pratama (2014), Gama Putra *et al.*, (2015), Siswadhi (2016), Tamara *et al.*, (2018), Karlina *et al.* (2019), 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, J. O. & Hidayat (2016) dimana dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa subvariabel daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut peneliti menemukan hipotesa sebagai berikut:

H2 : Terdapat pengaruh daya tanggap yang signifikan dari layanan “PAK JAKSA” terhadap kepuasan masyarakat pada Kejaksaan Negeri Lumajang

c. Hipotesis Ketiga

Jaminan (assurance) merujuk pada rasa aman yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat. Aspek ini mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparatur pelayanan, sehingga masyarakat merasa terbebas dari risiko maupun keraguan dalam menerima layanan. (Tjiptono, 2019:305).

Penelitian ini diperkuat oleh adanya research gap yang menunjukkan adanya perbedaan hasil temuan antara penelitian sebelumnya, salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rezha & Rochmah (2013), Lakmi (2014), Pratama (2014), Gama Putra *et al.*, (2015), Siswadhi (2016), Tamara *et al.*, (2018), Karlina *et al.* (2019), 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, J. O. & Hidayat (2016) dimana dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa subvariabel jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis sebagai berikut:

H3 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan “PAK JAKSA” pada Kejaksaan Negeri Lumajang

d. Hipotesis Keempat

Empati merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan individu pengguna layanan. Dimensi ini tercermin melalui kemudahan dalam membangun hubungan yang baik, komunikasi yang efektif, perhatian secara personal, serta pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan masing-masing masyarakat sebagai penerima layanan (Tjiptono, 2019:305).

Penelitian ini diperkuat oleh adanya research gap yang menunjukkan adanya perbedaan hasil temuan antara penelitian sebelumnya, salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rezha & Rochmah (2013), Lakmi (2014), Pratama (2014), Gama Putra *et al.*, (2015), Siswadhi (2016), Tamara *et al.*, (2018), Karlina *et al.* (2019), Duriat & Vaughan (2020) 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. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis sebagai berikut:

H4 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara empati terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan “PAK JAKSA” pada Kejaksaaan Negeri Lumajang

e. Hipotesis Kelima

Bukti fisik (tangibles) merujuk pada segala bentuk tampilan yang dapat dilihat secara nyata, meliputi kondisi fisik fasilitas, peralatan, penampilan personil, serta berbagai perlengkapan yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan

kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Aspek ini menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh suatu instansi. (Tjiptono, 2019:305).

Penelitian ini diperkuat oleh adanya research gap yang menunjukkan adanya perbedaan hasil temuan antara penelitian sebelumnya, salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rezha & Rochmah (2013), Lakmi (2014), Pratama (2014), Gama Putra *et al.*, (2015), Siswadhi (2016), Tamara *et al.*, (2018), Karlina *et al.* (2019), Duriat & Vaughan (2020), Sonani & Yulia (2021), Sinaga, J. O. & 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 et al. (2018), dimana dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa subvariabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis sebagai berikut:

H5 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan “PAK JAKSA” pada Kejaksan Negeri Lumajang