

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Grand Theory

###### a. Teori *Resource Based View (RBV)*

Konsep ini awalnya diperkenalkan oleh Wernerfelt (1984) melalui karyanya yang memiliki judul “*A Resource-Based view of the firm*” dan oleh Barney (1991) “*Firm Resource and Sustained Competitive Advantage*” menngemukakan sumber daya yang dimiliki perusahaan berperan meningkatkan efektivitas operasional serta efisiensi perusahaan.

Teori *Resource Based View(RBV)* menjelaskan sebuah perusahaan bisa meraih keunggulan kompetitif melalui pemanfaatan sumber daya yang dimilikinya, sehingga kemungkinan dapat mengarahkan perusahaan agar mempertahankan keberlanjutan dalam jangka panjang (Barney, 2986). Kuncoro (2005), *Resources-Based View (RBV)* merupakan teori dari hasil penelitian para ekonomi yang diyakini mampu memberi jawaban bagi perusahaan agar dapat menciptakan keunggulan kompetitif.

Pandangan RBV menekankan tentang sumber daya yang internal di perusahaan memiliki peranan lebih signifikan dibanding struktur industri didalam mencapai suatu keunggulan kompetitif. Pendekatan ini melihat suatu organisasi sebagai sekelompok asset (sumber daya) dan kapabilitas(kemampuan mengelola aset yang bernilai). Aset dan kapabilitas perusahaan akan menentukan efisiensi dan efektivitas setiap pekerjaan yang dilakukan perusahaan.

Teori *Resource Based View (RBV)* menegaskan keunggulan kompetitif dalam organisasi bergantung pada sumber daya internal di dalamnya, seperti keterampilan pegawai, budaya organisasi dan kapabilitas yang dimiliki organisasi.

Dalam penelitian ini, teori *resource based view* relevan karena:

- 1) Kualitas pelayanan publik sebagai sumber daya intangible  
RBV menegaskan bahwa sumber daya yang memiliki nilai strategis, tidak gampang ditiru dan tidak mudah tergantikan oleh alternatif lain merupakan kunci dalam menciptakan keunggulan berkelanjutan. Dalam pelayanan publik, kualitas layanan yang baik merupakan aset penting yang dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintahan desa.
- 2) Responsivitas pegawai sebagai kapabilitas organisasi  
Responsivitas atau kemampuan pegawai dalam menanggapi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat adalah bentuk kapabilitas organisasi. RBV menjelaskan bahwa organisasi yang mempunyai sumber daya manusia yang responsif bisa lebih unggul dalam memberikan layanan yang memenuhi harapan masyarakat.
- 3) Disiplin Kerja pegawai sebagai faktor diferensiasi  
Disiplin kerja pegawai berkontribusi pada efektivitas pelayanan publik. Jika pegawai bekerja dengan disiplin tinggi, proses pelayanan berjalan lebih efisien dan berkualitas, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat. Disiplin kerja dapat dianggap sebagai kompetensi inti yang membedakan suatu instansi dari yang lain.
- 4) Kepuasan masyarakat sebagai keunggulan kompetitif desa  
Dalam perspektif RBV keunggulan kompetitif juga berlaku bagi organisasi publik, termasuk pemerintahan desa. Jika desa memiliki pegawai yang disiplin, responsif, dan memberikan pelayanan berkualitas, maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Hal ini menciptakan reputasi yang baik bagi desa, meningkatkan partisipasi warga dan mendukung keberlanjutan pembangunan desa.

Berdasarkan teori RBV, variabel dalam penelitian ini merupakan sumber daya strategis yang bisa meningkatkan kepuasan masyarakat desa. Pemerintah desa yang mampu mengelola sumber daya ini dengan baik akan memiliki keunggulan untuk memberikan layanan yang lebih baik, yang pada akhirnya memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

### 2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

#### a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Sihotang (dalam Sinambela, L. P., 2021) Manajemen Sumber Daya Manusia meliputi seluruh aktivitas yang mencakup rencana, organisasi, arahan, pengendalian dalam proses pengadaan, seleksi, pelatihan, penempatan, pemberian kompensasi, pengembangan, integrasi, pemeliharaan, serta pelepasan sumber daya manusia, dengan tujuan mencapai sasaran individu, masyarakat, serta organisasi terkait. Sedangkan Hasibuan (2012), Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan perpaduan antara seni dan ilmu dengan tujuan mengelola hubungan serta peran karyawan dengan tingkat efisiensi yang tinggi guna membantu mencapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat secara luas.

Berdasarkan beberapa definisi sebelumnya, bisa diberi kesimpulan Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan serangkaian aktivitas yang mencakup sumber daya manusia dalam suatu organisasi yang dilakukan guna mencapai tujuan sehingga memiliki manfaat besar secara keseluruhan.

#### b. Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Flippo (1994) sepuluh fungsi yang diidentifikasi sebagai berikut:

##### 1) Perencanaan

Perencanaan (*human resource planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan organisasi. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian pegawai/karyawan. Program kepegawaian yang dilakukan dengan baik akan membantu tercapainya tujuan dalam suatu organisasi, karyawan dan masyarakat.

2) Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengerahkan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi,dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*).

3) Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan karyawan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4) Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana, meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

5) Pengadaan

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6) Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoretis, konseptual, moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan karyawan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

7) Kompensasi

Kompensasi (*compensation*) adalah upah/pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja karyawan dan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan perusahaan serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

8) Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan yang dilakukan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kepentingan karyawan, agar tercipta kerja sama serasi dan bisa saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba,dan karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil kerja kerasnya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

9) Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) didefinisikan sebagai serangkaian upaya yang dilakukan guna menjaga dan meningkatkan kondisi baik segi fisik, mental, serta loyalitas bagi karyawan agar berkomitmen sampai masa nya telah habis.

10) Pemutusan Hubungan Kerja

Pemberhentian (*separation*) merupakan berakhirnya hubungan kerja antara karyawan dengan suatu perusahaan. Hal ini bisa saja terjadi karna berbagai alasan seperti keinginan dari karyawan sendiri, keputusan yang diberikan perusahaan, habisnya masa kontrak kerja, waktunya pensiun, serta alasan lainnya yang mengharuskan terjadinya hal tersebut.

**c. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Larasati (2018), manajemen sumber daya manusia mempunyai tujuan utama, antara lain :

1) Tujuan Organisasional

Ditujukan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi. Walaupun secara formal suatu departemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu para manajer, namun demikian para manajer tetap bertanggung jawab terhadap kinerja karyawan.

2) Tujuan Fungsional

Ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada Tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia menjadi tidak berharga jika manajemen sumber daya manusia memiliki kriteria yang lebih rendah dari Tingkat kebutuhan organisasi.

3) Tujuan Sosial

Ditujukan untuk secara etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimasi dampak negatif terhadap organisasi. Kegagalan organisasi dalam menggunakan sumber dayanya bagi keuntungan masyarakat dapat menyebabkan hambatan-hambatan.

4) Tujuan Personal

Ditujukan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuannya, minimal tujuan-tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi. Tujuan personal karyawan harus dipertimbangkan jika para karyawan harus dipertahankan, dipensiunkan atau dimotivasi. Jika tujuan personal tidak dipertimbangkan, kinerja dan kepuasan karyawan dapat menurun dan karyawan dapat meninggalkan organisasi.

### **2.1.3 Kepuasan Masyarakat**

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

Puas dan tidak puas dapat ditimbulkan melalui pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Sumarwan (2011:261) kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan yang di alami seseorang setelah membuat perbandingan apa yang dirasa dengan harapan yang dia diinginkan. Sedangkan kepuasan masyarakat. Darmawan (2018:111) dapat dikatakan bentuk penilaian yang berkaitan dengan perasaan puas atau kecewa setelah menjalani proses administrasi di sebuah instansi. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintahan atau organisasi dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan tersebut baik, maka masyarakat yang mengakses layanan akan merasa puas dan nyaman.

Azwad (2018:79), kepuasan masyarakat diartikan suatu perasaan senang atau kecewa atas hasil yang diperoleh dengan harapan yang diinginkan. Sama hal nya masyarakat yang merasa puas setelah mendapat suatu layanan yang sesuai dengan harapan yang mereka inginkan.

Berdasarkan pendapat diatas, bisa diberi kesimpulan bahwa Kepuasan masyarakat merupakan hasil yang didapat dari perbandingan antara harapan dan realitas pelayanan yang diterimanya. Jika pelayanan yang diberi sesuai harapan atau melebihi ekspektasi, akan tercipta suatu kepuasan, begitu sebaliknya, jika layanan tidak sesuai maka dapat timbul ketidakpuasan.

## **b. Indikator Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI No.14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi :

- 1) Persyaratan  
Persyaratan merupakan ketentuan wajib dipenuhi dalam proses pelaksanaan atau pengurusan layanan, baik bersifat teknis atau administratif.
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  
Prosedur merupakan proses dalam layanan yang harus diikuti oleh pemberi maupun penerima layanan, termasuk mekanisme penanganan pengaduan.
- 3) Waktu Penyelesaian  
Durasi yang dibutuhkan untuk dapat menyelesaikan atau melakukan seluruh tahapan proses jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif dapat diartikan sebagai sejumlah biaya yang dikenakan pada penerima layanan dalam proses pengurusan atau perolehan pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil dari setiap jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan. Produk pelayanan ini hsdilnya berdasarkan spesifikasi masing-masing jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana diartikan pada kemampuan wajib yang harus dimiliki petugas pelayanan, mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman kerja.
- 7) Perilaku Pelaksana  
Sikap dan tindakan petugas saat menjalankan tugas dan memberikan layanan.
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran serta masukan bisa dikatakan prosedur atau mekanisme dalam menangani pengaduan dan kemudian melakukan tindak lanjut terhadapnya.
- 9) Sarana dan Prasarana  
Sarana diartikan sebagai segala sesuatu yang bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan. Prasarana diartikan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).

## **2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik**

### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik diartikan sebagai suatu proses pemberian layanan bagi seseorang yang memiliki keperluan atau kepentingan terhadap organisasi diatur sesuai aturan dan tata cara yang sudah ada sebelumnya (Astuti, 2018:152).

Kualitas pelayanan adalah persepsi konsumen tentang kinerja layanan yang diterima dari suatu penyedia jasa (Kurniawan, 2016: 98). Pelayanan diartikan sebagai upaya yang sesuai kebutuhan dan harapan, dilakukan secara benar sejak awal, terus diperbaiki secara berkelanjutan, bebas dari kesalahan, mampu memenuhi kebutuhan pelanggan kapan pun dibutuhkan, serta memberikan kepuasan dan kebahagiaan kepada pelanggan (Sadarmayanti, 2013:252).

Pelayanan publik memiliki dua makna penting yakni pelayanan terhadap kebutuhan warga negara atau masyarakat dan pelayanan publik sebagai tugas dan kewajiban dari pemerintah atau negara. Berdasarkan kedua aspek tersebut, maka pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan pemerintah agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat (Ulum, 2018).

Dari definisi diatas, maka kesimpulanya kualitas pelayanan publik merupakan ukuran efektivitas dan efisiensi layanan yang disediakan organisasi atau instansi pemerintah pada masyarakat dilakukan sesuai ketentuan dan peraturan yang telah berlaku. Selain itu, pelayanan publik memiliki dua makna utama, yaitu sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat dan sebagai kewajiban pemerintah dalam mengelola kepentingan warga negara.

## b. Indikator Kualitas Pelayanan

Zeithaml, dkk (Hardiansyah 2011:46-47) ada lima dimensi yang dapat digunakan guna mengukur suatu kualitas pelayanan yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

1) Kemampuan fisik (*tangible*)

Indikator dari kemampuan fisik meliputi penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri pada diri seseorang serta merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci terciptanya kepercayaan dalam diri yang mendukung kesuksesan dalam bekerja, terutama pekerjaan yang sering bertemu/berhubungan dengan banyak orang.

Yang kedua adalah kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur, seperti disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan lainnya.

2) Kehandalan (*reability*)

Indikator kehandalan dalam pelayanan publik adalah kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melayani pengguna layanan. Instansi pemberi layanan tersebut memiliki standar pelayanan yang jelas dalam melakukan pelayanan publik, meliputi prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi.

3) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Indikator daya tanggap meliputi pegawai merespon setiap pengguna layanan dengan cepat, merespon berarti tanggap akan keluhan yang disampaikan penerima layanan. Kecepatan pelayanan membuat pengguna layanan merasa senang dan puas ketika tidak memerlukan waktu yang lama untuk menerima pelayanan yang diinginkan.

4) Jaminan (*assurance*)

Indikator jaminan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan selanjutnya adalah jaminan dimana dalam indikator ini pegawai harus memiliki kemampuan untuk dapat memberikan jaminan ketepatan waktu dan ketepatan biaya pelayanan kepada masyarakat guna untuk menciptakan kepuasan terhadap layanan yang akan diberikan dan/atau telah diterima oleh masyarakat itu sendiri.

5) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Indikator ini meliputi respon pegawai cepat, merespon berarti cepat dan tanggap terhadap keluhan yang disampaikan. Kecepatan pelayanan membuat pengguna layanan merasa senang dan puas karena tidak memerlukan waktu yang lama.

- 6) Jaminan (*assurance*)  
Jaminan yaitu pegawai kemampuan pegawai memberikan jaminan waktu dan biaya pelayanan yang tepat.
- 7) Empati (*empathy*)  
Empati yang dimaksud disini yaitu bisa lebih mendahulukan kepentingan masyarakat dan juga bisa memberi solusi terhadap permasalahan yang ada.

### c. Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai Peraturan Bupati Lumajang Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Dilaksanakan Dengan Prinsip :

- 1) Keterpaduan  
Keterpaduan dalam prinsip pelayanan publik merujuk pada integrasi berbagai jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah dan lembaga terkait, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan secara efisien dan efektif dalam satu tempat.
- 2) Berdayaguna  
Berdayaguna dalam prinsip pelayanan publik merujuk pada kemampuan layanan untuk memberikan manfaat yang maksimal kepada masyarakat. Istilah ini mencakup aspek efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan, di mana tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cara yang optimal.
- 3) Koordinasi  
Koordinasi dalam prinsip pelayanan publik merujuk pada proses pengaturan dan integrasi berbagai kegiatan dan sumber daya dari berbagai instansi atau unit organisasi untuk mencapai tujuan bersama secara efisien dan efektif.
- 4) Akuntabilitas  
Akuntabilitas dalam prinsip pelayanan publik merujuk pada kewajiban penyelenggara layanan untuk memberikan pertanggungjawaban atas tindakan, keputusan, dan hasil pelayanan yang mereka lakukan kepada masyarakat dan pihak-pihak terkait. Tujuannya untuk memastikan bahwa semua aktivitas pemerintah dapat dipertanggungjawabkan secara transparan dan akurat.
- 5) Aksesibilitas  
Aksesibilitas dalam pelayanan public merujuk pada kemudahan bagi semua individu, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, untuk mengakses layanan yang disediakan oleh pemerintah. Konsep ini mencakup aspek fisik maupun non-fisik, yang memastikan bahwa setiap orang dapat dengan mudah mendapatkan layanan tanpa hambatan.
- 6) Kenyamanan  
Kenyamanan dalam prinsip pelayanan publik mengacu pada upaya agar bisa menciptakan suasana yang menyenangkan bagi pengguna layanan. Hal ini mencakup penyedia fasilitas dan lingkungan yang mendukung, sehingga masyarakat dapat merasa nyaman saat mengakses layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik.

7) Bebas dari pungutan liar

Bebas dari pungutan liar (pungli) dalam prinsip pelayanan publik mengacu pada upaya untuk memastikan bahwa semua layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dilakukan tanpa adanya biaya tambahan yang tidak sah.

Prinsip diatas digunakan sebagai indikator dari kualitas pelayanan publik.

### **2.1.5 Responsivitas**

#### **a. Pengertian Responsivitas**

Suatu perusahaan harus memiliki respons yang bagus dalam melakukan suatu pelayanan. Responsivitas (*responsiveness*) atau daya tanggap adalah keahlian untuk mengenali kebutuhan masyarakat dan mengetahui keluhan masyarakat, serta merencanakan agenda, menentukan prioritas pelayanan, serta program-program pelayanan publik lebih dikembangkan dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Lenvine dalam Dwiyanto (2005; 147) "Salah satu produk organisasi publik adalah pelayanan publik." Dalam negara demokrasi, produk dan pelayanan publik harus memenuhi kriteria responsiveness. Responsivitas(*responsiveness*) adalah kemampuan penyedia layanan dalam menangkap dan merespons harapan, keinginan, aspirasi serta tuntutan dari pengguna layanan.

Berdasarkan pengertian diatas yang menjelaskan tentang responsivitas, dapat disimpulkan bahwa responsivitass(*responsiveness*) merupakan daya tanggap yang ada dalam proses pelayanan publik guna menyelesaikan keluhan masyarakat serta mewujudkan/memenuhi harapan dan tuntutan pengguna layanan.

#### **b. Indikator Responsivitas**

Hardiansyah (2011:46), Indikator responsivitas (*responsiveness*) meliputi :

- 1) Menanggapi setiap pelanggan atau penerima layanan dengan sikap yang ramah dan komunikasi efektif dari pihak yang menyediakan layanan.
- 2) Petugas atau aparatur memberikan layanan lebih cepat. Ketepatan waktu mencerminkan sikap yang sigap dan integritas dalam merespons pertanyaan serta memenuhi suatu permintaan dari pelanggan.

- 3) Petugas atau aparatur memberikan pelayanan yang akurat tanpa kesalahan, agar layanan yang diberikan sesuai harapan dan tidak menimbulkan kerugian bagi penerimanya.
- 4) Petugas atau aparatur melaksanakan pelayanan dengan penuh ketelitian, artinya penyedia layanan wajib memperhatikan detail dan menjalankan tugas dengan serius saat melayani masyarakat.
- 5) Petugas atau aparatur melaksanakan pelayanan tepat waktu, yang berarti proses pelayanan dapat selesai sesuai batas waktu agar memberikan kepastian layanan bagi masyarakat.
- 6) Semua keluhan atau pertanyaan ditanggapi petugas, dan penyedia layanan wajib menyediakan akses untuk menyampaikan keluhan dan agar bisa mencari solusi terbaik.

### **2.1.6 Disiplin Kerja**

#### **a. Pengertian Disiplin Kerja**

Anwar Prabu Mangkunegara (2009), “*Discipline is management action to enforce organization standar*”, yang artinya disiplin merupakan tindakan manajemen dalam menegakkan standar organisasi. Sedangkan Veithzal Rivai (2015:825) mengatakan bahwa disiplin kerja merupakan sarana yang dimanfaatkan untuk menyampaikan pesan kepada karyawan. Selain itu, disiplin kerja juga berfungsi untuk menumbuhkan kesadaran individu untuk mematuhi seluruh peraturan perusahaan dan norma sosial.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, tentang Disiplin kerja, dapat disimpulkan bahwa Disiplin kerja merupakan upaya yang dilakukan untuk menegakkan standar organisasi serta memastikan kepatuhan karyawan terhadap peraturan dan norma yang berlaku. Disiplin turut berperan sebagai media komunikasi antara manajer dan karyawan dalam rangka mendorong terjadinya perbaikan perilaku yang lebih baik serta meningkatkan kesadaran dalam menjalankan tugas secara bertanggung jawab.

### **b. Indikator Disiplin Kerja**

Stephen P.Robbins (2005:182), beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menilai disiplin kerja sebagai berikut:

1) Disiplin Waktu

Disiplin Kerja dapat diartikan sebagai sikap karyawan yang mencerminkan kepatuhan terhadap ketentuan jam kerja, seperti melakukan tugas secara benar dan tepat,hadir tepat waktu, serta menunjukkan kedisiplinan selama jam kerja.

2) Disiplin Peraturan

Disiplin terhadap peraturan diartikan merujuk pada serangkaian aturan, baik yang tertulis ataupun tidak, yang dirancang untuk mendukung pencapaian tujuan suatu organisasi secara efektif. Dalam hal ini, diperlukan sikap loyal serta kepatuhan dari karyawan terhadap komitmen dan aturan yang telah ditetapkan.

3) Disiplin Tanggung Jawab

Disiplin dalam tanggung jawab mencerminkan keseriusan karyawan dalam memanfaatkan dan merawat fasilitas kerja secara optimal demi kelancaran operasional kantor, serta mencakup kemampuan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi bagian dari pekerjaanya.

### **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini memuat topik yang merujuk pada sejumlah studi sebelumnya yang mendukung landasan teori. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan antara lain:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis/ Tahun	Judul Artikel	Variabel	Alat Analisis Data	Hasil
1	(Aep Saefulla h, 2022)	Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kadugede Kec. Kadugede Kab. Kuningan	Disiplin Kerja (X1) Kualitas Pelayanan Publik (X2) Kepuasan Masyarakat (Y)	Uji asumsi klasik, analisis koefisien korelasi dan path analysis	Disiplin kinerja dan kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan bagi kepuasan masyarakat.

No	Nama Penulis /Tahun	Judul Artikel	Variabel	Alat Analisis Data	Hasil
2	(Kadha fi et al., 2022)	Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tenggulun Kec.Solokuro Kab. Lamongan	Disiplin Kerja (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Kepuasan Masyarakat (Y)	Analisis deskriptif dan statistik inferensial dengan alat bantu yaitu SPSS 25	Hasil disiplin kerjadan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat
3	(Dewi Sapitri & Putri Oktov ita Ssari, 2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun)	Kuaitas Pelayanan( X1) Disiplin Kerja (X2) Kepuasan Masyarakat (Y)	Uji analisis jalur (path analysis)	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat,disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat
4	(Muafat un et al., 2022)	Pengaruh Kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat (studi kasus pada kantor balai desa cimohong)	Kualitas pelayanan publik (X1) Disiplin kerja (X2) kepuasan masyarakat(Y)	uji validitas dan uji reliabilitas uji asumsi klasik uji hipotesis uji regresi berganda	Kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan
5	(Maryam Lempao et al., 2023)	Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (studi kasus di desa uelincu kecamatan pamona utara kabupaten poso)	Kualitas pelayanan public(X) Kepuasan masyarakat (Y)	Analisis statistik sederhana	Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat.
6	(Muhammad Cahyadi Nasution , 2024)	Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat kantor desa pulau rakyat pekan kec pulau rakyat kab asahan	Kualitas pelayanan (X1) Disiplin Kerja (X2) Kepuasan Masyarakat (Y)	Uji validitas, uji reliabilitas, uji prasyaraf, uji normalitas, uji linearitas dan uji multikolinier itas, uji hipotesis.	Kualitas pelayanan public dan disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat

No	Nama Penulis/ Tahun	Judul Artikel	Variabel	Alat Analisis Data	Hasil
7	(Marni, 2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Bojong Kec. Klapanunggal Kab. Bogor	Kualitas Pelayanan Responsivitas dan Disiplin Kerja Kepuasan Masyarakat (Y)	Kuesioner, pengamatan langsung dan bobot kriteria jawaban skala likert dari rentang 1-5.	Kualitas pelayanan publik, responsivitas dan disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat
8	(Nurhida yati et al., 2021b)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kec. Kaliwiro	Kualitas Pelayanan Responsivitas Disiplin Kerja Kepuasan Masyarakat (Y)	Metode statistik menggunakan SPSS versi 24.	Kualitas pelayanan publik, responsivitas, dan disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat
9	(Razak & Haryono, 2024)	Pengaruh Efektivitas Program Desa, Kualitas Pelayanan, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Orobatu	Efektivitas Program Desa (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Disiplin Kerja (X3) Kepuasan Masyarakat (Y)	Metode analisis regresi linear berganda	Kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat
10	(Tajuddin et.al., 2023)	Pengaruh Dimensi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Program Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dukcapil Kota Makassar	Dimensi Pelayanan Publik (X) Kepuasan Masyarakat (Y)	Regresi linear berganda.	Kualitas layanan memuaskan masyarakat pengguna program kartu identitas anak (kia)

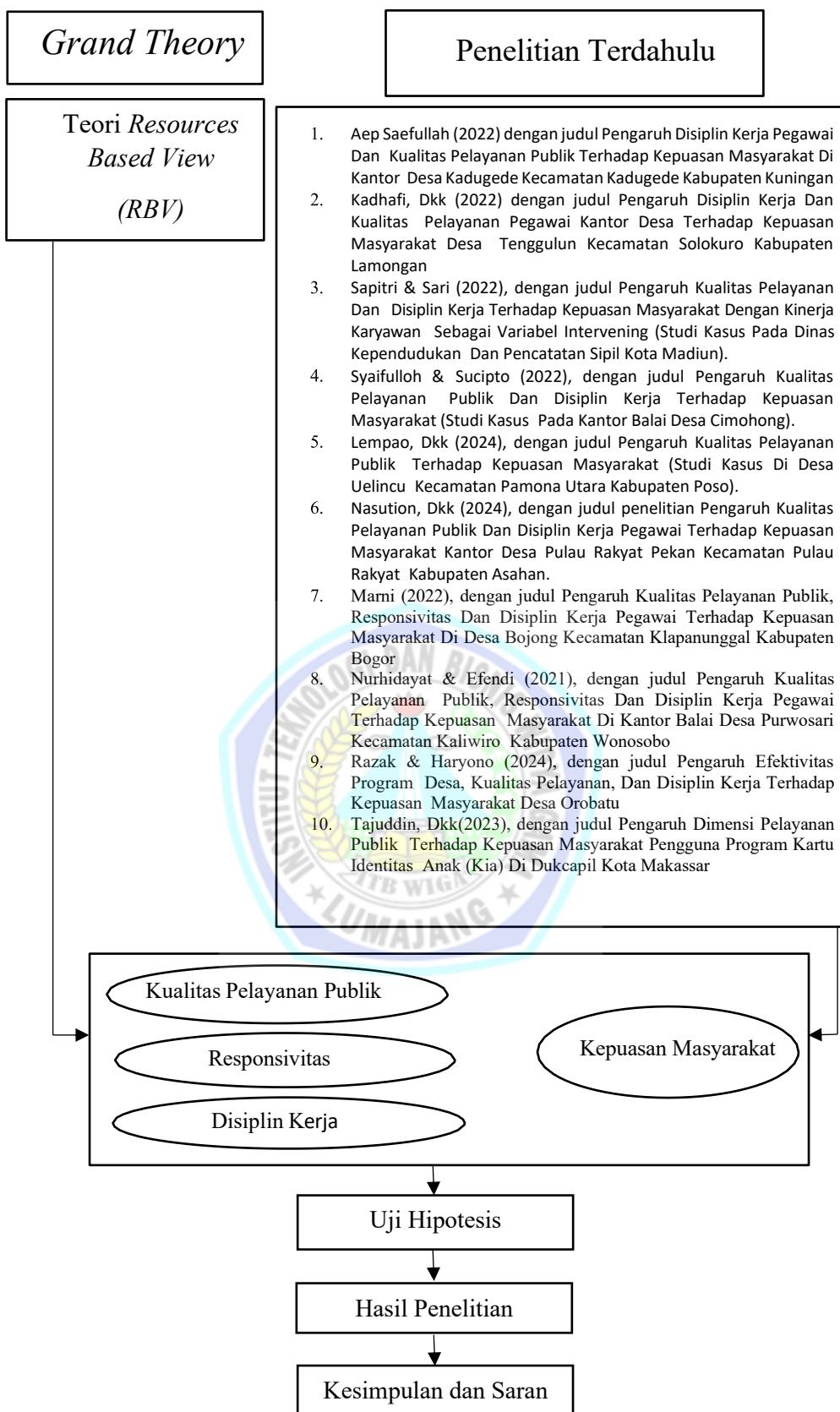
Sumber : Penelitian Terdahulu

## 2.3 Kerangka Penelitian

### 2.3.1 Kerangka Berpikir

Sugiyono (2019: 117), model konseptual yang menjelaskan tentang hubungan antara teori dengan beberapa faktor yang sudah dikenali sebagai isu dalam suatu penelitian disebut kerangka berpikir. Kerangka Berpikir adalah struktur konsep yang menggabungkan antara teori, fakta dan observasi serta kajian pustaka digunakan sebagai dasar suatu penelitian. Kerangka berpikir membantu untuk merumuskan hipotesis dan memberikan konteks yang lebih luas bagi penelitian. Dengan adanya kerangka berpikir, dapat lebih mudah menjelaskan hubungan antar variabel, menjaga fokus pada masalah utama, serta memudahkan dalam memahami hasil penelitian

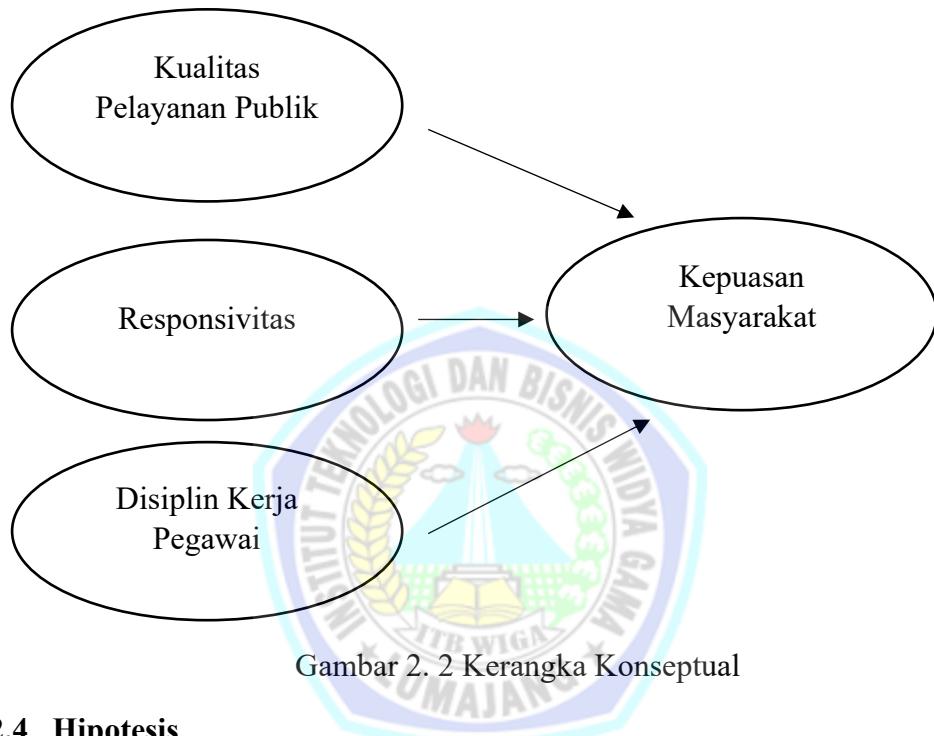




Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran  
 Sumber : *Grand Theory* dan Penelitian Terdahulu

### 2.3.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini isinya terdapat beberapa variabel yang akan diteliti dan didalamnya menjelaskan tentang pengaruh hubungan antar variabel. Secara garis besar kerangka konseptual peneliti dapat digambarkan sebagai berikut :



### 2.4 Hipotesis

Sugiyono (2014: 59), hipotesis adalah dugaan sementara suatu rumusan masalah penelitian, yang disusun berdasarkan teori yang relevan. Hipotesis adalah sebuah pernyataan yang masih memerlukan pembuktian melalui proses penelitian. Disebut sebagai jawaban sementara karena hipotesis disusun berdasarkan teori relevan, namun belum didukung oleh data empiris yang diperolehdari lapangan. Hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini yakni tiga subvariabel dari variabel independent (X) Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja, berikut hipotesis yang diajukan dalam penelitian diantaranya :

### a. Hipotesis 1

Ibrahim (Hardiansyah, 2018), kualitas pelayanan publik ialah keadaan yang sifatnya dinamis dan melibatkan unsur produk, proses, jasa, lingkungan, dan manusia di mana penilaian dilakukan saat layanan diberikan kepada publik .

Hasil penelitian yang dilakukan Syaifulloh & Sucipto (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Balai Desa Cimohong). Dengan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayat & Efendi (2021) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik, berkontribusi secara positif terhadap kepuasan masyarakat.

H1: Diduga Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Banyuputih Lor.

**b. Hipotesis 2**

Herwinskyah, (2018) responsivitas adalah kemampuan karyawan dalam mngenali kebutuhan masyarakat, merancang program pelayanan publik, serta menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan organisasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Responsivitas mencerminkan suatu organisasi yang memiliki kemampuan untuk merespon dan menanggapi situasi dengan lebih cepat dan efektif. Pelanggan/masyarakat mengharapkan segala keluhan dan kebutuhan mereka dapat segera diatasi oleh penyedia pelayanan.

Hasil penelitian yang dilakukan Nurhidayat & Efendi (2021) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. Dengan hasil menunjukkan responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Marni (2022) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor. Dengan hasil menunjukkan responsivitas terdapat pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan diatas tentang responsivitas, dapat diambil kesimpulan responsivitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan.

H2: Diduga Terdapat pengaruh antara Responsivitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Banyuputih Lor.

### c. Hipotesis 3

Veithzal Rivai Zainal (2017:599), disiplin kerja berfungsi sebagai sarana komunikasi antara manajer dan karyawan untuk mendorong perubahan perilaku, sekaligus meningkatkan kesadaran serta kemauan karyawan dalam mematuhi semua aturan dan normal sosial yang berlaku. Disiplin kerja pegawai sangat berpengaruh pada penilaian pelanggan/masyarakat. Bukan hanya pelayanan dan respon yang cepat namun disiplin kerja pegawai juga mempengaruhi suatu penilaian.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Aep Saefullah (2022) dengan berjudul Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan. Hasil penelitian menunjukkan disiplin kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan warga Desa Kadugede, dimana disiplin kerja berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maslim, Dkk (2024) dengan judul Pengaruh Efektivitas Program Desa, Kualitas Pelayanan, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Orobatu. Dengan hasil penelitian mengungkapkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Orobatu.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan diatas tentang disiplin kerja pegawai dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

H3: Diduga Terdapat pengaruh antara Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Banyuputih Lor.