

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kualitas**

Kualitas adalah karakteristik dari produk dan jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen, terdapat dua variasi pendekatan dalam kualitas produk dan jasa yaitu pendekatan kualitas yang obyektif dan kualitas secara subyektif. Pendekatan obyektif menekankan pada pandangan terhadap kualitas secara internal, melalui pendekatan produksi dan penawaran. Sedangkan pendekatan subyektif menekankan pada kualitas secara eksternal yaitu kesesuaian produk dan jasa yang dihasilkan dengan pandangan eksternal yaitu keinginan atau harapan Citra, Kualitas Produk dan jasa serta Kepuasan Pelanggan atau konsumen (Daga Rosnaini, 2017:37).

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu (Ariani, 2020:16).

Kualitas merupakan kunci bagi penyedia jasa layanan untuk bertahan di persaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa layanan. Bagi pihak penyedia jasa/layanan dalam mencapai kepuasan konsumen, kualitas menjadi hal penting dan layak untuk ditingkatkan dan diperbaiki terus-menerus, dengan dilakukan inovasi yang berkelanjutan (Sulistiyowati, 2018:14). Sedangkan menurut

Atmaja (2018:11) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka penulis berpendapat bahwa kualitas yakni suatu jasa atau produk yang dimanfaatkan oleh pengguna, hanya dapat dinilai oleh pengguna dan dirasakan oleh pengguna, dimana dalam penyajiannya sesuai dengan standart yang berlaku bahkan lebih dari standart yang berlaku.

## **2.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah pemberi layanan membantu masyarakat dan ada pada saat-saat kritis ketika memberikan satu service yang dibutuhkan oleh masyarakat (Mulyawan, 2016:5). Pelayanan publik adalah aktivitas yang dapat dirasakan dari pemberi dan penerima pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Pelayanan merupakan cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Objek yang dilayani adalah individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi) (Mukarom, 2016:15).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Nasution, 2019).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa bahwa pelayanan publik merupakan suatu jasa yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi pada masyarakat dan merupakan bagian dari pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia No 25/2009.

### **2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan adalah pelayanan pemerintah kepada masyarakat dalam berbagai bentuk dan dimensi, dengan standar, prosedur yang jelas, dan kepuasan yang meluas sebagai hasilnya. Kata kunci dalam pelayanan yang berkualitas adalah respek yakni menambahkan sesuatu yang tidak dapat dinilai dengan uang, yakni ketulusan dan integritas dari penyedia layanan. (Pamekas, 2021:119).

Kualitas Pelayanan adalah kepedulian kepada masyarakat dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi. Kualitas pelayanan dapat dikatakan juga merupakan pelayanan terbaik karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir dengan kepuasan masyarakat serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. (Arista, 2018:21).

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu perbuatan (deed), suatu kinerja (performance) dan suatu usaha (effort). Kualitas pelayanan selalu berdekatan dengan dua sisi yaitu memberi pelayanan dan yang menerima

pelayanan. (Semil, 2018:47). Sedangkan menurut (Firmansyah Farid & Haryanto Rudi, 2019:11) mengemukakan bahwa Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik jasa yang bergantung kepada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat. Kualitas pelayanan juga merupakan taruhan dari reputasi organisasi.

Kualitas Pelayanan yakni terdapatnya petugas pelayanan yang juga berkualitas. Kualitas pelayanan syarat mutlak dan menjadi tolak ukur, pembandingan atau acuan sampai sejauh mana pelayanan yang diberikan itu dapat diterima dan dirasakan, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat, jadi dalam hal ini masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparat. (Nurdin, 2019:57). Kualitas pelayanan adalah bentuk dari segala aktivitas yang di lakukan oleh perusahaan guna untuk memenuhi suatu harapan konsumen dalam suatu bentuk layanan. (Kurniawan & Erlinda, 2020:4)

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka kualitas pelayanan yang dapat di definisikan penulis yakni suatu jasa yang diberikan pada pengguna layanan bersifat tidak berwujud dan memiliki nilai yang sesuai dengan standart hukum, norma kesopanan dan norma sosial (keadilan). Penyedia layanan jika melayani pengguna layanan dengan optimal, maka akan menimbulkan persepsi yang baik terkait kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan.

### **2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yakni terdiri dari:

#### **1. Sarana Pelayanan**

Untuk memberikan pelayanan kepada publik, pemerintah mempraktekkan berbagai bentuk birokrasi pemerintahan, termasuk proyek rutin serta berorientasikan pembangunan. Jelasnya seluruh upaya itu memerlukan fasilitas serta perlengkapan tempat kerja yang pas. Itu maknanya alat dan sumber daya tersebut wajib memfasilitasi penuntasan tugas secara tepat waktu serta efektif bersama capaian yang optimal.

Dengan kelajuan teknologi, saluran penyampaian pelayanan berada di bawah tekanan yang meningkat guna jadi lebih komprehensif, mutakhir, serta diasah secara ahli guna mencukupi kebutuhan populasi customer yang mengharap pelayanan lebih cepat dan lebih tepat dari badan pengatur yang melayaninya. . Selain memanfaatkan infrastruktur layanan yang mutakhir, penting juga untuk memperhatikan infrastruktur yang lebih konvensional, seperti gedung, kendaraan, peralatan kantor, dan perlengkapan lainnya.

#### **2. Keandalan**

Dalam organisasi yang dijalankan dengan baik, akan ada metrik kinerja khusus yang harus dicapai oleh setiap karyawan. Seperti diketahui, kriteria ini mencakup hal-hal seperti metode kerja, jumlah uang yang dihasilkan, dan waktu pengerjaan. Masuk akal untuk berasumsi bahwa semua pemerintah berharap birokrat akan melakukan yang terbaik untuk memaksimalkan efisiensi yang

mereka layani publik dan memastikan bahwa pekerjaan mereka menghasilkan laba atas investasi setinggi mungkin.

### 3. Daya Tanggap

Bekerja di lingkungan yang terkenal dengan konsistensi pendekatan seringkali mengarah pada upaya mempertahankan status quo dalam birokrasi. Konsekuensi: perlawanan gigih terhadap perubahan yang harus terjadi. Dengan kata lain, keinginan untuk mempertahankan status quo dapat menyebabkan birokrasi menjadi acuh tak acuh terhadap situasi baru, terobosan dalam pengetahuan, dan metode berbisnis yang, di pinggiran, menunjukkan perlunya perspektif dan metode baru dalam berbisnis. Kemampuan untuk mempertahankan perspektif jangka panjang sangat penting tidak hanya untuk memastikan bahwa birokrasi bekerja lebih efisien dengan tingkat output yang meningkat, tetapi juga untuk menjamin bahwa semua kegiatannya benar-benar relevan dengan upaya gabungan pemerintah dan masyarakat untuk mencapai tujuan tersebut. mencapai tujuan yang telah disepakati secara nasional.

Masyarakat yang membutuhkan layanan pemerintah biasanya mengharapkan layanan yang cepat dan profesional dari lembaga pemerintah. Misalnya dari segi kecepatan, harus ditentukan berapa lama waktu yang dibutuhkan agar pelayanan dapat selesai tepat waktu. Dengan perincian ini, masyarakat luas mungkin berspekulasi tentang kapan interaksi mereka dengan aparat bersenjata akan berakhir.

#### 4. Jaminan

Jelas bahwa pegawai pemerintah, yang dikenal sebagai "apparatur," harus menjaga kerahasiaan yang ketat dalam menjalankan tugas mereka. Ini termasuk, namun tidak terbatas pada, menginstruksikan karyawan tersumpah untuk menjaga kerahasiaan rahasia pemerintah dan tidak mengungkapkan informasi sensitif apa pun tentang orang yang menerima layanan mereka. Masalahnya, dengan memaksakan norma "rahasia jabatan" yang kaku, birokrasi secara efektif ditutup. Namun, zaman modern menuntut keterbukaan dalam bentuk demokrasi birasial.

#### 5. Harga

Ada banyak jenis layanan masyarakat yang dapat diberikan kepada orang yang membutuhkan; beberapa jenis layanan masyarakat selalu diberikan secara gratis, sementara yang lain hanya tersedia jika ambang tertentu terpenuhi. Namun, skema biaya tersebut telah menjadi standar, masuk akal, dan dapat dijangkau oleh masyarakat umum dan prinsip eksplisit undang-undang.

#### 6. Empati

Masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari birokrasi pemerintah tidak punya banyak pilihan selain melalui serangkaian langkah yang dikoordinasikan oleh mesin birokrasi; pada gilirannya, mereka yang menerima layanan tersebut atau memiliki ikatan dengan birokrasi berharap diperlakukan dengan sopan dan ramah selama proses berlangsung. Ketika aparat menampilkan keramahan dan kemanfaatan dalam pelayanannya kepada publik, hal itu mengirimkan pesan yang kuat yang membantu membentuk demokrasi yang lebih responsif dan ramah. Ini adalah pengalaman yang sangat berharga dan memperkaya bagi publik. Di sisi

lain, kesan kurang baik justru akan berlipat ganda dan menambah aspek negatif dari demokrasi birasial (Nurdin, 2019:58).

### **2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik secara akurat, seseorang perlu menggunakan lebih dari sekedar satu indikator (atau "barometer"). Karena dimensi pelayanan tersebut di atas sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, maka perlu mendapat perhatian khusus dalam konteks pemerintahan dan pembangunan, ekonomi, pendidikan, kesehatan, kesejahteraan sosial, keamanan masyarakat, dan bidang lainnya. Indikator Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud) yakni pelayanan yang memiliki nilai moneter terbatas dan biasanya berbentuk fisik. Aset berwujud biasanya selalu dapat ditransaksikan untuk beberapa nilai moneter meskipun likuiditas pasar yang berbeda akan bervariasi. dengan indikator:
  - a. Penampilan petugas/aparat saat melayani pelanggan,
  - b. Kerapian lokasi pelayanan,
  - c. Kemudahan penggunaan layanan,
  - d. Kedisiplinan pegawai pelayanan saat melayani pelanggan,
  - e. Aksesibilitas permintaan layanan pelanggan, dan
  - f. layanan penggunaan teknologi bantu.
2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu elemen penting dalam mempertahankan kemampuan sistem dalam suatu badan usaha agar selalu dalam kondisi



kelayakan bekerja atau di bawah suatu standar kondisi tertentu, dengan indikator:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas,
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. *Responsiviness* (Ketanggapan) yakni keinginan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan seharga, dengan indikator:

- a. Menanggapi setiap pertanyaan pelanggan atau permintaan layanan.
- b. Petugas/aparat cepat memberikan pelayanan.
- c. Staf menyediakan layanan yang sangat baik.
- d. Pelayanan dilakukan dengan teliti oleh petugas/aparat.
- e. Anggota staf memberikan layanan tepat waktu, dan anggota staf menanggapi semua keluhan pelanggan.

4. *Assurance* (Jaminan) yakni aparatur menjamin bahwa dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, dengan indikator: Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,

- a. Staf memberikan jaminan biaya layanan,
- b. Staf memberikan jaminan biaya legalitas, dan
- c. Staf memberikan jaminan biaya layanan untuk kelebihan pembayaran.

5. *Empathy* (Empati) adalah kemampuan emosional untuk memahami apa yang orang lain rasakan dan melihat suatu masalah dari sudut pandang orang lain. Empati berasal dari kata *empathia* yang berarti ikut merasakan. Empati merupakan bentuk kecerdasan emosional yang ditandai dengan beberapa indikator:
  - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan,
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah,
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun,
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. (Nurdin, 2019:56).

### **2.3 Kepuasan Masyarakat**

Menurut Kotler (2012), Kepuasan ialah rasa puas ataupun tidak puas yang muncul dari perbandingan performa seseorang terhadap produk atau jasa dengan harapannya. Harapan pelanggan memainkan peran penting dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan dan tingkat kepuasan mereka. Menurut Tjiptono (2010) harapan pelanggan berfungsi sebagai tolok ukur penting dalam setiap evaluasi. Dibawah ialah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pengharapan customer:

1. Keinginan serta persyaratan terkait bersama apa yang dikatakan customer kepada bisnis saat menjalankan bisnis dengan mereka.
2. Pengalaman sebelumnya yang luas selama fase bulan madu menggunakan jasa perusahaan saingan.

3. Umpan balik dari pelanggan sebelumnya dapat membuktikan kualitas layanan.
4. Persepsi pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan bentuk komunikasi pemasaran lainnya.

Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan ialah rasa puas atau tidak puas yang diciptakan dari pencocokan tingkat yang diharapkan dari kinerja pelayanan publik (atau hasilnya) dengan harapan sendiri. Ketika kinerja jauh dari harapan, pelanggan dibiarkan merasa tidak puas; ketika melebihi harapan mereka, mereka merasa puas atau bahkan gembira. Berdasarkan pengertian, kita dapat mengatakan kepuasan ialah rasa puas atau senang dengan suatu produk yang memenuhi harapan pembeli.

Salah satu hal yang menentukan puas atau tidaknya masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima adalah bagaimana mereka dipersepsikan oleh masyarakat tersebut. Lupiyoadi (2006) menggambarkan bagaimana kualitas layanan yang bisa menimbulkan kepuasan rakyat bisa dinaikkan lewat:

1. Mengurangi kemungkinan keretakan berkembang antara manajemen dan publik.
2. Prinsip kedua adalah kolaborasi sektor publik untuk meningkatkan penyampaian layanan melalui pengembangan visi bersama untuk reformasi penyampaian layanan.
3. Menyediakan forum bagi anggota masyarakat untuk menyampaikan keluhan, termasuk menyuarakan kritik yang membangun dan menawarkan nasihat.

4. Mengembangkan pelayanan untuk memenuhi kepuasan dan harapan masyarakat.

Menurut definisi di atas, terdapat konsensus mengenai komponen kebahagiaan (ekspektasi dan hasil kinerja yang diharapkan). Dalam konteks perilaku konsumen, harapan adalah perkiraan terbaik masyarakat atas apa yang dapat diharapkan dari suatu produk setelah dibeli atau dikonsumsi (barang dan jasa). Setelah mengkonsumsi barang yang dibeli dan berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat secara umum, seseorang mengembangkan "perasaan kekeluargaan" dengan mereka. Organisasi publik perlu merancang dan mengelola sistem akuisisi dan retensi pelanggan untuk memperluas basis klien mereka dan memastikan kelangsungan hidup mereka.

Bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), diperlukan pengembangan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur kemajuan yang dapat diukur. Selain itu, data indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi bidang layanan yang masih butuh ditingkatkan serta sebagai motivasi bagi tiap unit penyelenggara layanan guna menaikkan layanannya.

Sesuai dengan prinsip layanan yang ditentukan di Keputusan Men.PAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan selanjutnya disempurnakan menjadi daftar 14 hal yang "relevan, sah, dan terpercaya" yang harus dicantumkan untuk menghitung indeks kebahagiaan untuk populasi umum, item ini adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan, kemudahan penyampaian layanan kepada masyarakat dilihat dari perspektif infrastruktur penyampaian layanan.
2. Syarat layanan, standar ketelitian teknis serta administratif yang dibutuhkan guna menerima layanan yang sepadan bersama macam pelayanan.
3. Kejelasan Petugas layanan, profesionalisme petugas layanan (nama, jabatan, serta tanggung jawab).
4. Kedisiplinan Petugas layanan, kehandalan staf saat memberi layanan, dengan penekanan khusus kepada menjaga jam kerja tetap selaras bersama ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung Jawab Petugas layanan, definisi tanggung jawab dan wewenang staf pada perencanaan serta pelaksanaan layanan.
6. Kemampuan Petugas layanan, definisi tanggung jawab dan wewenang staf dalam perencanaan dan pelaksanaan layanan.
7. Kecepatan Pelayanan, jangka waktu di mana lembaga bertujuan untuk menyelesaikan layanan.
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, penyampaian layanan yang tidak membeda-bedakan berdasarkan status sosial ekonomi orang yang dilayani.
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas, sikap dan perilaku anggota staf yang memberikan pelayanan yang tenang dan ramah kepada masyarakat serta saling menghormati dan menghargai anggotanya.
10. Kewajaran Biaya Pelayanan, akurasi sehubungan dengan besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh masing-masing institusi.

11. Kepastian Biaya Pelayanan, pembayaran sesuai dengan jadwal biaya yang telah disepakati.
12. Kepastian Jadwal Pelayanan, waktu pemberian layanan sesuai dengan parameter yang telah ditentukan.
13. Kenyamanan Lingkungan, lingkungan fisik dan emosional yang membuat penerima layanan merasa nyaman.
14. Keamanan pelayanan, standar keamanan lingkungan dijamin di tingkat penyedia atau sumber, membuat masyarakat tidak terlalu khawatir tentang risiko apa pun yang terkait dengan penyampaian layanan.

Kuesioner digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan informasi tingkat kepuasan penerima layanan selama proses penyusunan IKM.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sebagai rujukan dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. 1** Penelitian Terdahulu

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Metode</b>	<b>Hasil</b>
Andi Izatul Fiddah	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan, bahwa secara simultan dan parsial Kualitas Pelayanan yang terdiri dari: daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa.
Luh Kadek Budi Martini, A.A Istri Ngurah Dyah Prami, Ummi Latifah	Pengaruh Kualitas Layanan Publik di Kantor Desa Bajera terhadap Kepuasan Masyarakat	Deskriptif Kuantitatif	Pengujian simultan sendiri ada dampak positif signifikan secara bersamaan dari kemampuan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta empati capaian angka F-hitung sejumlah 23,800 serta sig 0,000 pada kepuasan masyarakat.
Septi Kumalasari, Neysa Amallia, Ahmad Junaiedi	Kualitas Pelayanan Publik di Masa Pandemi terhadap kepuasan masyarakat	Deskriptif Kuantitatif	Variabel daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ), Jaminan ( <i>Assurance</i> ), dan Perhatian ( <i>Empathy</i> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bumi Raya, dengan nilai <i>thitung</i> > <i>ttabel</i> . (2) pada variabel Kehandalan ( <i>Reliability</i> )

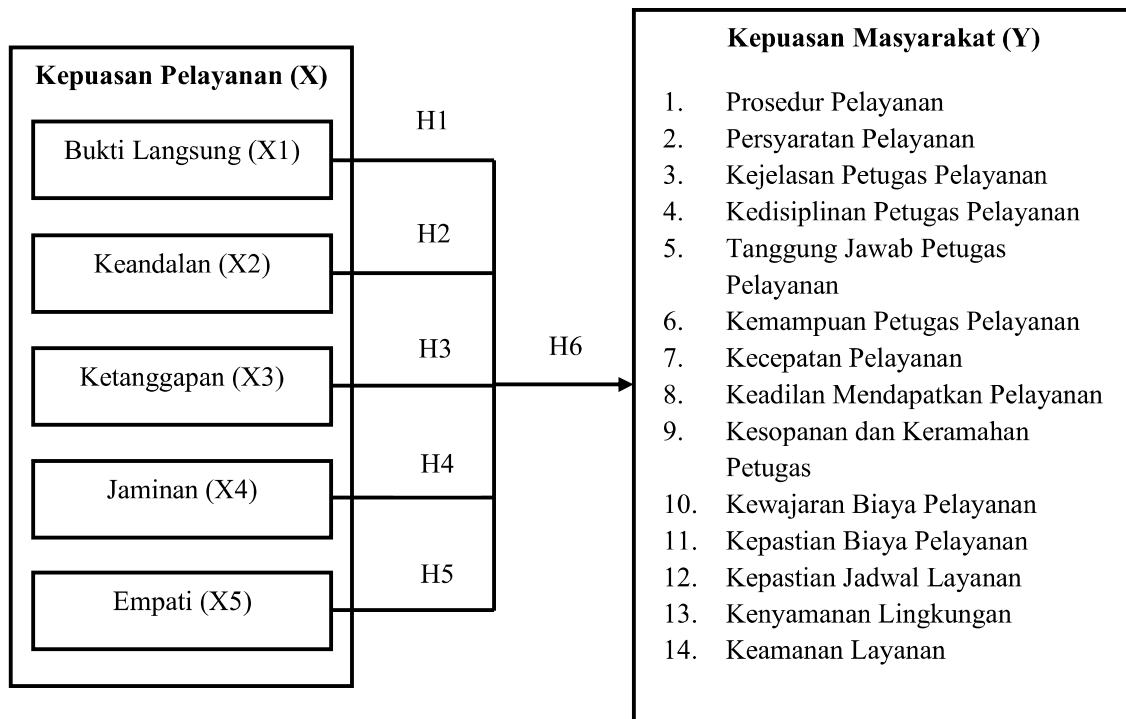
			dan Kemampuan Fisik ( <i>Tangibles</i> ) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai thitung < ttabel. (3) berdasarkan uji f atau simultan bahwa variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bumi Raya.
Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat	Deskriptif Kuantitatif	Kelima variabel yang terdiri bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan kepuasan masyarakat.
Nabila Istikomah, Murdiansyah, Fika Fibriyanita	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat yang Menggunakan Pelayanan Publik di Kecamatan Martapura Kota	Deskriptif Kuantitatif	Hasil studi ini memperlihatkan Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) secara parsial tak berdampak signifikan pada Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kec. Martapura Kota. Secara simultan Faktor Kualitas Pelayanan yang mencakup Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ), Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ), Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ), Jaminan ( <i>Assurance</i> ), serta Empati ( <i>Empathy</i> ) berdampak signifikan pada Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota, Variabel



			yang berdampak dominan pada Kepuasan Masyarakat
Nia Sonani, Iis Anisa Yulia	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent. Secara bersama-sama variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.
Pupung Pundenswari	Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
Fientje Palijama	<i>The Effect of Public Service Quality on Community Satisfaction in Districts of Gorom Island, Eastern Seram</i>	Deskriptif Kuantitatif	Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen/masyarakat 76,9%, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Begitu pula sebaliknya jika semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka akan turun sebesar satu poin, maka kepuasan konsumen/masyarakat akan menurun sebesar 0,769 atau 76,9%.
Timbul Dompok	Pengaruh Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kecamatan Batam Kota	Deskriptif Kuantitatif	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin (X1) dan lingkungan kerja (X2) terhadap tingkat kepuasan kerja pegawai (Y) di Kecamatan Batam

			Kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin dan lingkungan kerja memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan kerja karyawan.
--	--	--	--

### 2.5 Kerangka Pikiran



**Gambar 4. 1** Kerangka Pemikiran

## 2.6 Hipotesis

Cuma menggunakan 1 variabel independen dan 1 variabel dependen dalam penelitian ini sehingga hipotesis yang diajukan penulis sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>** : Bukti Langsung berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
- H<sub>2</sub>** : Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
- H<sub>3</sub>** : Ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
- H<sub>4</sub>** : Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
- H<sub>5</sub>** : Empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
- H<sub>6</sub>** : Bukti langsung, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.