

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan**

##### **2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah Pelayanan yang sesuai dengan standar yang berlaku meliputi pelayanan barang dan jasa publik dan pelayanan administrasi. Adapun pelayanan barang publik meliputi pengadaan dan penyaluran barang dan jasa yang disalurkan oleh pemerintah yang sebagian atau seluruh sumbernya berasal dari anggaran dan belanja negara dan atau anggaran dan belanja suatu daerah. Adapun pelayanan terhadap jasa publik yakni pelayanan yang menyediakan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh sumbernya berasal dari anggaran dan belanja negara dan atau anggaran dan belanja suatu daerah. Sedangkan pelayanan administrasi adalah tindakan administrasi pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur oleh dalam perundang-rundangan dalam rangka perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda (Katharina & Robert Na Endi Jaweng, 2020:17).

Kualitas Pelayanan adalah setiap tindakan pemerintah untuk memenuhi tanggung jawabnya terhadap kepentingan publik harus dilakukan secara transparan melalui kemitraan dengan sektor swasta dan masyarakat sipil, dan harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat luas, sumber daya yang tersedia bagi mereka, dan kemampuan masyarakat (Irfadat, 2021:13).

Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan dapat melayani publik. Konsekuensinya adalah pengelolaan pelayanan publik menuju good governance, diperlukan peran organisasi publik. Alasannya adalah semakin kompleksnya permasalahan disektor publik, turunnya kemampuan atas kepercayaan organisasi publik dalam memecahkan masalah publik, tuntutan masyarakat dalam hal nilai pelayanan dan fakta bahwa swasta lebih baik dalam memberikan pelayanan Alfisyahrin, (2018:18). Kualitas Pelayanan adalah kemampuan maksimal dan terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan. Dengan kata lain, yang memenuhi standar dan kualitas suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat D. A. Rachman, (2021:12).

Kualitas Pelayanan adalah upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggan dengan jasa yang akan diberikan atau dinikmati oleh pasien. Disamping meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada pasien. Rumah sakit perlu memikirkan tentang fasilitas dan tarif Kurniawan & Anggraeni, (2020:1).

Kualitas pelayanan adalah layanan yang diberikan kepada rakyat oleh struktur demokrasi multi-partai pemerintah untuk melaksanakan proyek-proyek rutin dan berorientasi pembangunan. Jelas bahwa semua kegiatan ini membutuhkan alat dan fasilitas yang sesuai untuk bekerja. Ini berarti bahwa sumber daya yang disebutkan harus membantu penyelesaian tugas yang tepat waktu dan efektif dengan hasil yang tinggi. Seiring kemajuan teknologi, saluran pemberian layanan didorong untuk menjadi lebih komprehensif, mutakhir, dan canggih untuk memenuhi ekspektasi yang meningkat dari populasi konsumen

yang mengharapkan layanan yang lebih cepat dan lebih akurat dari pemerintah mereka Nurdin, (2019:46).

Berdasarkan pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan jasa yang diberikan pemerintah kepada masyarakat mengikuti standar yang berlaku dan memiliki sifat-sifat dilayani secara sopan santun menjaga norma dan tata krama juga adil.

### **2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan**

Terdapat lima faktor dominan kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

#### **1. Bukti Langsung (*Tangible*)**

Layanan yang diberikan oleh perusahaan, seperti gedung atau kolam, serta peralatan dan peralatan yang dapat digunakan oleh karyawannya, seperti komputer dan perangkat teknologi lainnya, merupakan bukti nyata keberadaan dan legitimasi perusahaan.

#### **2. Keandalan (*Reliability*)**

Upaya perusahaan untuk memberikan tingkat layanan yang jujur, dapat diandalkan, dan sesuai dengan janji yang dibuat oleh perusahaan itu. Model penyampaian layanan berdasarkan kerja sama tim harus dapat memenuhi harapan pelanggan dalam hal ketepatan waktu, kinerja bebas kesalahan, dan komitmen terhadap standar etika.

#### **3. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Kemampuan menyampaikan informasi secara jelas dan ringkas merupakan kebiasaan membantu yang dapat menjamin pelayanan yang efisien dan efektif

bagi pelanggan. Ketika pelanggan dibuat menunggu tanpa penjelasan yang jelas, persepsi negatif tentang layanan yang mereka terima dapat berakar dan tumbuh.

4. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, empati, dan kepercayaan di pihak karyawan adalah apa yang memenangkan pelanggan ke perusahaan.

5. Empati (*Emphaty*)

Kepedulian dan perhatian dalam bentuk pertimbangan yang tulus dan pribadi diberikan oleh bisnis kepada pelanggannya Irfadat, (2021:42).

### **2.1.3 Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat adalah perasaan puas, perasaan senang dan kelegaan masyarakat dikarenakan mengkonsumsi suatu produk dan jasa telah mendapatkan pelayanan dengan baik. Kepuasan sebagai akibat timbulnya perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Nilai atas kepuasan adalah perasaan senang atas konsekuensi memperbandingkan nilai keluaran kinerja berupa ekpestasi/harapan masyarakat Suriadi & Halim, (2021:3)

Kepuasan Masyarakat adalah faktor yang dapat menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkan. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat yang lebih jauh lagi Korlantas Polri, (2019:2)

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan yang dirasakan masyarakat masyarakat setelah dia mengalami suatu kinerja/hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaaan senang pada

seseorang setelah membandingkan dengan hasil yang didapatkan dengan yang diharapkan. Lebih lanjut lagi, Kepuasan masyarakat adalah faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkan Dailiati, (2018:98).

Kepuasan masyarakat adalah penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan masyarakat berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kepuasan ini dapat diciptakan dari kualitas pelayanan dan nilai Nuralam, (2017:58).

Kepuasan masyarakat adalah kepuasan yang timbul dari masyarakat setelah berurusan dengan birokrasi pemerintahan dan terlayani segala kebutuhan layanan publik, perilaku birokrat dalam memberikan pelayanan cenderung memperlihatkan ramah, transparan, tepat waktu, biaya yang relatif murah dan tidak ada diskriminatif antara yang kaya, antara yang punya orang dalam dengan yang tidak punya Nurdin, (2019:2)

Berdasarkan pengertian diatas kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan kepuasan masyarakat adalah suatu perasaan senang yang ditimbulkan karena mendapat perlakuan yang baik atas terpenuhinya kebutuhan dan keinginan dari penyedia layanan. Pelakuan tersebut bersifat adil dan sesuai standar yang berlaku.

#### **2.1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Dalam menilai kepuasan masyarakat dapat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah *output* dari objek penilaian kinerja. Suatu kebijakan publik yang sangat bagus berorientasi pada objek

penilaian kinerja. Suatu kebijakan publik yang sangat bagus dan berorientasi kedepan (futuristic). Adapun indikator dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan, khususnya kesederhanaan alur pelayanan dan kemudahan pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat.
2. Kriteria Layanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk menyelenggarakan suatu layanan sesuai dengan jenis layanannya.
3. Petugas pelayanan dengan kejelasan (nama, jabatan, dan wewenang, serta tanggung jawab), dikenal dengan Clarity of Service Officer.).
4. Disiplin Petugas Pelayanan, atau disiplin petugas dalam memberikan pelayanan, yang berfokus pada pentingnya mematuhi seperangkat aturan yang berkaitan dengan jam kerja.
5. Kejelasan wewenang dan tugas petugas dalam pelaksanaan dan penyelesaian pelayanan menjadi tanggung jawab Petugas Pelayanan.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan, atau tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan Layanan, atau kemampuan unit penyedia layanan untuk menyelesaikan layanan yang diinginkan dalam waktu yang ditentukan.
8. Penyediaan layanan secara adil yaitu tanpa memandang kelas atau posisi masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilakunya dalam memberikan pembinaan kepada masyarakat umum dan aktif melaksanakan dengan hormat.
10. Kemampuan masyarakat untuk membayar iuran pelayanan yang telah ditetapkan oleh Unit Pelayanan.
11. Kepastian Biaya Layanan, yaitu keteraturan penagihan dengan biaya yang telah ditentukan.
12. Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dikenal dengan kepastian jadwal pelayanan.
13. Kenyamanan lingkungan mengacu pada infrastruktur dan kebersihan fasilitas layanan, yang memungkinkan mereka memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
14. Keamanan layanan adalah proses memastikan bahwa lingkungan penyedia layanan atau fasilitas yang digunakan aman, sehingga orang merasa aman mendapatkan layanan dan tidak takut dengan risiko yang menyertainya  
Suriadi & Hlalim, (2021:4)

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu sebagai bahan pedoman pengembangan penelitian ini disajikan sebagai berikut:

1. Menurut Tamara et al., (2018:3523) Dalam penelitiannya, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan, Dia mengakui

variabel respon, jaminan, empati, dan bukti secara terus menerus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap opini masyarakat umum. Dalam menjalankan fungsi pemerintahan di Kawangkoan Bawah, kualitas pelayanan harus mempertimbangkan ketergantungan, respon, jaminan, empati, dan bukti langsung, dan akhirnya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

2. Menurut Glodia et al., (2021:92) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar dan Kabupaten Biringkanaya sebagai subjek penelitian. Dalam penelitian ini, 100 responden dijadikan sampel, dan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat.
3. Menurut Aldila, (2018:54) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model Carter Di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor dengan objek penelitian di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor. Adapun Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden dan metode analisis regresi linier berganda mengemukakan hasil bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
4. Menurut Agrita & Wulandari, (2022:281) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Sertifikat Tanah dengan objek penelitian di Kabupaten Bungo Adapun Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden dan metode analisis regresi



linier sederhana mengemukakan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari pelayanan petugas terhadap kepuasan masyarakat terbukti.

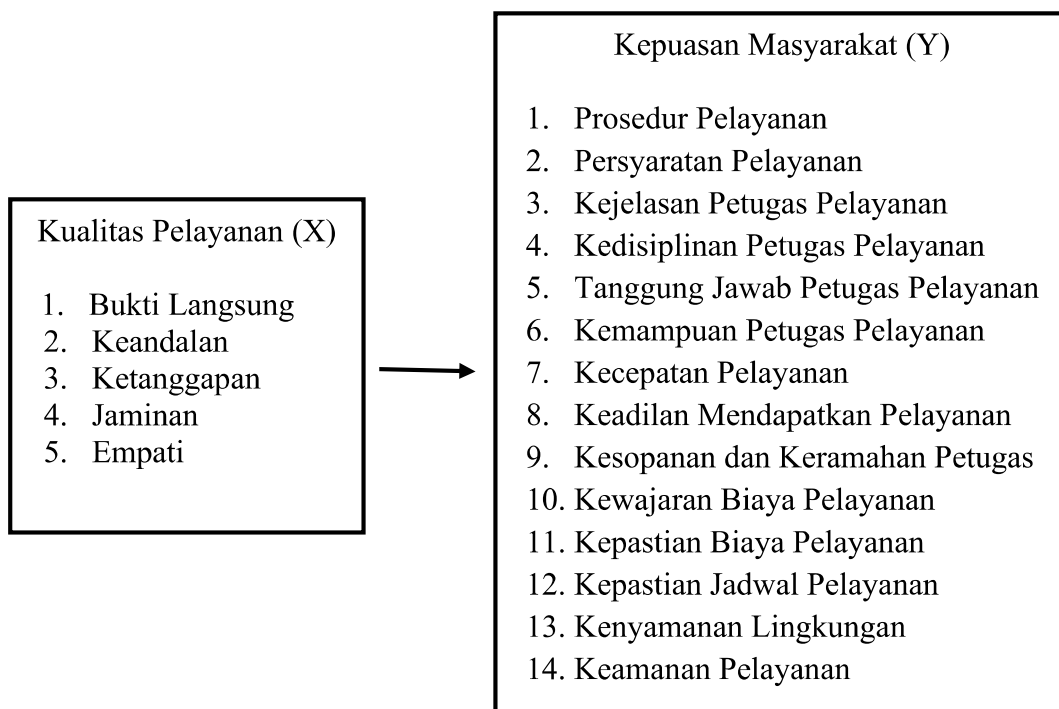
5. Menurut Ana Mayasari,(2020:37) dengan judul penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan objek penelitian Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar dengan 65 sampel dan metode analisis regresi linier sederhana mengemukakan hasil bahwa Kualitas pelayanan yang memperhatikan ketepatan waktu, ketepatan, keramahan staf, dan kenyamanan bagi pelanggan terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Desa Paulan Colomadu Kabupaten Karanganyar.
6. Menurut Simarmata Pardamean et al.,(2020:241) dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun dengan 100 sampel dan metode analisis regresi linier berganda mengemukakan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan kepuasan di Kecamatan Dolok Batu Nanggar.
7. Menurut Wirapraja et al.,(2021:128) dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun dan menggunakan 109 sampel dengan metode Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna Go-Send dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kepuasan pelanggan dan tingkat kualitas e-service.

8. Menurut Kurniawan & Anggraeni,(2020:1) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Uum Daerah Embung Fatimah Kota Batam dan menggunakan 100 sampel, dengan metode Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
9. Menurut Timbul Dompok,(2020:24-32) dalam penelitiannya berjudul Aspek pemberdayaan Kelurahan dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Masyarakat. Penelitian ini mengangkat isu tentang pentingnya pemberdayaan Kelurahan di meningkatkan pelayanan masyarakat. Pada kesempatan ini peneliti menggunakan desain kualitatif dengan metode studi kepustakaan menggunakan teori dan yang sudah ada jurnal sebagai bahan referensi. Pemberdayaan adalah memperkuat proses pembangunan, kemandirian, pemberdayaan diri, dan negosiasi posisi kelas bawah melawan kekuatan tertindas dari semua tingkat masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau jasa administrasi disediakan oleh penyedia layanan. publik. Meningkatkan pelayanan di kelurahan kelurahan perlu diberdayakan dengan mengacu pada aspek-aspek bentuk dari; kebebasan mobilitas, kemampuan untuk membeli

komoditas kecil, kemampuan membeli komoditas besar, terlibat dalam pengambilan keputusan rumah tangga, kebebasan relatif dari dominasi keluarga, kesadaran hukum dan politik, keterlibatan dalam kampanye dan protes, keamanan ekonomi dan kontribusi kepada keluarga.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan 2 variabel independen dan 1 variabel dependen yakni variabel independen atau variabel bebas meliputi Kualitas Pelayanan, sedangkan variabel dependen atau variabel terikat meliputi Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini memiliki fokus yaitu mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Di samping itu, penelitian ini memiliki alur kerangka pikir sebagai berikut:



**Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran

## **2.4 Hipotesis**

Dalam penelitian ini hanya memakai masing-masing satu variabel independen dan juga dependen, sehingga peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

**H.1** : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Batu Aji, Kota Batam.