

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Suyitno (2018 : 132) kualitas ialah kondisi dimana selalu berganti dan berkembang secara aktif yang mempengaruhi produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Sedangkan pelayanan ialah suatu proses terpenuhinya kebutuhan seseorang melalui aktivitas secara langsung yang dilakukan oleh pegawai. Sehingga dapat didefinisikan kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan agar terpenuhi kebutuhan dan minat masyarakat maka diperlukan ketepatan penyampaiannya agar seimbang minat masyarakat.

Irfan (2018 : 84) mengatakan kualitas pelayanan ialah kunci kesuksesan, baik atau tidaknya kualitas suatu pelayanan dalam organisasi tergantung pada kemampuan organisasi tersebut dalam memenuhi harapan masyarakat atau konsumen secara konsisten. Dalam suatu instansi masih terdapat keluhan masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan organisasi tersebut belum terlaksana dengan efisien dan efektif. Setiap masyarakat pasti menginginkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Untuk memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat perlu adanya pengendalian terhadap tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari persepsi pelanggan atau

masyarakat penerima layanan, bukannya dari pihak penyelenggara atau penyedia layanan tersebut. Karena yang menilai dan menentukan kualitas pelayanan itu adalah pelanggan atau masyarakat, merekalah yang mengonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan (Rahman, Suwandi, & Warpindyastuti, 2019 : 53).

Menurut Kotler dan Keller dalam Goleman, Dkk (2019 : 237) kualitas pelayanan merupakan Suatu cara kerja perusahaan/instansi yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, jasa dan pelayanan yang dihasilkan perusahaan/instansi, dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen/masyarakat serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen/masyarakat. Oleh karena itu sistem pengelolaan wajib didasarkan prinsip kehati-hatian, agar kesehatan/citra nama baik perusahaan/instansi tetap selalu terjaga demi kepentingan masyarakat pada umumnya.

Menurut Ratnasari & Aksa dalam Darmawan (2019 : 110) kualitas merupakan sifat produk/jasa yang berpengaruh memuaskan keinginan konsumen/masyarakat. sedangkan Pelayanan ialah hal utama yang mempengaruhi pelanggan/masyarakat, sebagai cara untuk menarik minat konsumen/masyarakat serta kemampuan perusahaan/instansi ketika memberikan layanan dengan baik, amanah serta bertanggung jawab. Sehingga bisa disimpulkan kualitas pelayanan ialah seluruh aktifitas yang telah dilakukan oleh perusahaan/instansi dalam memenuhi kebutuhan konsumen/masyarakat.

Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan yang disebutkan oleh beberapa ahli diatas maka kualitas pelayanan mempunyai arti ialah upaya organisasi/instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan ketepatan dalam penyampaiannya supaya bisa terpenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat.

2.1.1.2 Kriteria Kualitas Pelayanan

Pasolong (2011 : 135-137) dengan mengacu pada kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 kualitas pelayanan publik adalah:

1. Kriteria Kuantitatif
 - a. Kesederhanaan: pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat dan tidak berbeli-belit, sehingga mudah dipahami oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
 - b. Kepastian dan kejelasan:
Mencakup:Prosedure/tata cara,persyaratan,unit kerja atau pejabat yang berwenang, rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran,jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
 - c. Keamanan: Proses hasil pelayanan mendapatkan kepastian hukum bagi masyarakat.
 - d. Keterbukaan: hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
 - e. Efisiensi: Persyaratan pelayanan dibatasi dengan pencapaian sasaran pelayanan, dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

- f. Ekonomis: Pengenaan biaya pelayanan haruslah ditetapkan secara wajar, dengan memperhatikan: tidak menuntut terlalu tinggi diluar kewajaran nilai barang atau jasa, untuk membayar sesuai dengan kemampuan dan kondisi masyarakat, serta yang berlaku ketentuan perundang-undangan.
- g. Keadilan: dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Kriteria Kualitatif

- a. Dari waktu ke waktu perkembangan jumlah pelayanan warga atau masyarakat meningkat atau tidak.
- b. Berapalamanya waktu pemberian pelayanan.
- c. Untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja terdapat ratio atau perbandingan antara jumlah masyarakat yang meminta pelayanan terhadap jumlah pegawai yang akan melayani.
- d. Untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan diperlukan adanya penggunaan perangkat-perangkat yang modern.
- e. Melalui kotak saran dan media masa dapat disalurkan frekuensi keluhan dan pujian masyarakat.
- f. Penilaian fisik lainnya: yang langsung memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai atau pelayanan publik adalah penilaian fisik, diantaranya seperti: motivasi kerja pegawai, kebersihan dan kesejukan lingkungan.

2.1.1.3 Indikator-indikator Kualitas pelayanan

Terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011 : 135) yakni:

1. Tangibles (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability (keandalan): untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dibutuhkan kemampuan dan keandalan.
3. Responsivess (daya tanggap): tanggap terhadap keinginan konsumen, dan kesanggupan untuk membantu.
4. Assurance (jaminan): dalam meyakinkan kepercayaan konsumen sangatlah diperlukan sopan santun serta kemampuan dan keramahan pegawai.
5. Emphaty (empati: tindakan berupa kepedulian kepada masyarakat tetapi tetaplah harus tegas.

2.1.2 Kinerja Pegawai

2.1.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Siswadhi (2016 : 178) berpendapat mengenai kinerja pegawai atau kinerja organisasi harus ada juga pada *middle manager* dan bawahan, artinya kinerja pegawai bukan pada level *top manager* saja, tetapi haruslah bawahan ikut andil, apabila dalam suatu organisasi terdapat hanya top manager yang memiliki semangat yang tinggi dan memiliki kinerja yang bagus, tetapi bawahan kurang memiliki kemauan kerja yang kuat, tetap saja masyarakat merasa kualitas pelayanannya rendah. Yang banyak melakukan pekerjaan dilapangan ialah para pegawai bawahan. Sebab upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja

pegawai dalam sebuah instansi harus mengikutkan semua level dalam organisasi atau instansi tersebut. Artinya tidak hanya atasan saja yang memiliki kinerja tinggi, tetapi juga bawahan harus memiliki kinerja yang tinggi. Ukuran kinerja pegawai dalam suatu organisasi atau instansi tersebut tidak bisa diukur pada pelaksanaan layanan, akan tetapi dapat diukur dengan pihak yang menerima pelayanan. Karena pada dasarnya kinerja itu merupakan output bukanlah input. Sedangkan pihak yang merasakan output adalah penerima layanan bukan penyelenggara layanan. Sehingga pada pengukuran yang dilakukan untuk mengukur kinerja pegawai harus dilibatkan penerima layanan atau disebut juga dengan masyarakat.

Pasolong (2011 : 175) mengemukakan pada dasarnya kinerja bisa terlihat pada dua aspek, yang pertama adalah kinerja pegawai (perindividu), kinerja organisasi. Dalam suatu Organisasi terdapat hasil kerja seseorang, ini lah yang dikatakan dengan kinerja pegawai, sedangkan yang dikatakan kinerja organisasi ialah total hasil keseluruhan kerja yang telah dicapai oleh organisasi. Sangat erat kaitannya Kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Jika tujuan dari organisasi tercapai itu tidak terlepas dari sumber daya yang dimiliki organisasi tersebut yang digerakkan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

Hal penting pada kinerja pelayanan merupakan kualitas pelayanan publik. Sedangkan poin penting pada pelaksanaan pelayanan umum adalah kinerja layanan atau disebut juga dengan kinerja pegawai. Untuk menghasilkan kinerja pegawai yang berkualitas itu tidaklah mudah, pada ketentuan undang-undang

yang ada dan berlaku keberhasilan pelayanan publik dipengaruhi oleh kinerja pegawai yang maksimal. Jika layanan yang diberi bagus maka akan memberikan rasa puas pula terhadap masyarakat atau pengunjung, sebaliknya jika layanan yang diberikan oleh pegawai buruk maka organisasi tersebut terutama kinerja pegawai organisasi tersebut akan di cap buruk oleh masyarakat. Kinerja pegawai dapat diukur sejauh mana ia memberikan pelayanan kepada masyarakat(Hayat, 2017 : 70).

Keberhasilan sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja para pegawainya. Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan. Setiap organisasi selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Berbagai cara yang dilakukan oleh organisasi supaya kinerja pegawainya selalu meningkat, diantaranya dilakukan dengan cara mewujudkan kepuasan kerja melalui budaya organisasi dan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan harapan pegawai dan masyarakat. Sehingga dapat didefinisikan kinerja pegawai merupakan pegawai yang mampu pada saat melaksanakan suatu keahlian tugas tertentu, merupakan pendapat Lijan Poltak Sinambela dalam Prayoga & Ismiyati (2018 : 1149).

Menurut Handayani & Suryani (2019 : 745) kinerja ialah tercapainya pekerjaan seorang pegawai apabila dilihat dari kualitas dan kuantitasnya pada saat melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja seseorang sangat diperlukan sebab dari kinerja (performance) tersebut dapat dilihat berapa baik kesanggupan pegawai ketika memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Ciri-

ciri pegawai yang mempunyai kinerja bagus yaitu pegawai yang tanggung jawab pribadinya tidak terbatas, tegas dan komitmen terhadap resiko yang ada, tujuannya realistis, mempunyai keinginan kerja yang tinggi dan selalu berjuang ketika merealisasi tujuan yang diinginkannya, selalu berusaha merealisasikan umpan balik dan selalu mencari kesempatan untuk menerapkan rencananya yang sudah terprogram.

Berdasarkan pengertian kinerja pegawai menurut para ahli, dapat disimpulkan kinerja pegawai merupakan suatu organisasi yang menerapkan standar kerja, apabila dibandingkan dengan hasil kerja yang secara nyata bisa dilihat.

2.1.2.2 Kriteria Pengukuran Kinerja Pegawai

Terdapat beberapa kriteria yang harus dipenuhi dalam mengukur kinerja pegawai menurut Wibowo dalam Hayat (2017 : 89-92) kriteria tersebut adalah:

1. Memastikan syarat yang diharapkan pelanggan/masyarakat sudah sesuai.

Pada kinerja pelayanan masyarakat/publik, apa keinginan masyarakat sudah seharusnya dipenuhi sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang prima.

2. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan.

Pengukuran kinerja diikuti oleh perbandingan yang memberikan preferensi apakah dengan standar pengukuran kinerja yang dilakukan sudah baik atau tidak. Apakah dengan standar kinerja yang ada memberikan implikasi yang signifikan terhadap kualitas kinerja pegawai. dari perbandingan tersebut dapat diketahui, tingkat kualitas kinerja yang dilakukan.

3. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja.

Dalam upaya melakukan monitor terhadap seorang pegawai, diperlukan seseorang untuk mengawasinya secara berkesinambungan tentang kinerja yang dilakukannya. Saling monitor satu sama lain menjadi terpenting dalam pengukuran kinerja untuk memastikan bahwa apa yang dinilai tepat dan benar sesuai dengan kinerja yang dilakukan.

4. Menentukan apa yang perlu menjadi prioritas perhatian dan Menetapkan arti penting masalah kualitas.

Yang menjadi prioritas kinerja pegawai adalah memberikan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat/publik. Prioritas atas aspek pelayanan yang dilayani adalah bagian dari peningkatan kinerja pelayanan publik/masyarakat.

5. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas.

Kinerja pegawai berfokus pada tujuan yang ingin dicapai. Apa yang melemahkan pada kinerja pegawai menjadi bagian yang harus dihindari. Kinerja yang bagus akan dapat hasil kualitas kinerja yang bagus . sehingga apa yang sekiranya menjadi hal penghambat kualitas kinerja perlu untuk dihindari. Kinerja itu juga memberikan konsekuensi yang logis terhadap apa yang sudah dilakukan, tak terkecuali kinerja pegawai.

6. Mempertimbangkan penggunaan sumber daya.

Sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur, dan sumber daya dana merupakan bagian yang menyatu dalam organisasi. Pada organisasi pemerintahan proses rekrutment adalah hal yang paling urgent untuk

menghasilkan pegawai yang kompeten, mempunyai kualifikasi dan akuntabel. Sumber daya manusia adalah menjadi indikator utama dalam kinerja pelayanan umum/publik. Sedangkan sumber daya infrastruktur atau sarana prasarana juga menjadi bagian yang harus dipertimbangkan. Sumber daya dana juga menjadi bagian yang harus dipertimbangkan dalam pelayanan umum/publik. Penggunaan dana dalam penganggaran kinerja harus dihitung secara cermat dan bijak.

7. Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan.

Dalam menilai kinerja layanan umum umpan balik terhadap aspek yang dinilai kepada pegawai menjadi kunci keberhasilan pengukuran kinerja pelayanan publik/umum. Dari yang kurang baik dengan pengukuran kinerja dapat berubah ke yang lebih baik. Penilaian kinerja adalah bagian dari pembinaan kepada aparatur untuk terus memacu perbaikan kualitas kinerja pelayanan umum.

2.1.2.3 Indikator-indikator Kinerja pegawai

Bastian berpendapat dalam Hayat (2017 : 72-74) terdapat beberapa indikator kinerja pegawai pelayanan publik sebagai berikut:

1. Spesifik, jelas, dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi. Artinya jangan sampai saat mengimplementasikan layanan umum tidak ada kejelasan referensi kinerja pegawai atau pelayanan publik.
2. Pengukuran dilakukan secara objektif. Artinya pelayanan yang pengukurannya lebih berorientasi pada kinerja, dan dapat diukur dengan mengedepankan keadilan dan kebaikan.

3. Relevan, Artinya tidak dapat dipisahkan dalam kinerja aparatur yang menjadi satu kesatuan adalah relevansi indikator kinerja terhadap objek. Dapat dilakukan dengan cara beri implikasi pada kinerja pelayanan publik yang berlaku atas dasar indikator.
4. Dapat dicapai, penting, dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan masukan, proses keluaran hasil, manfaat, serta dampak yang ditimbulkan. Artinya untuk mencapai tujuan indikator tersebut kinerja harus jelas dan komperhensif dan mendapatkan manfaat dari indikator tersebut, serta mendapatkan dampak hasil pada indikator kinerja yang akan dilakukan.
5. Fleksibel dan sensitif terhadap perubahan pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan. Artinya peka pada kondisi, suasana kerja dan perkembangan zaman sangatlah dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Selalu melakukan perbaikan yang bersifat dinamis untuk indikator yang akan dibangun.
6. Efektif, Artinya dapat dilakukan dengan cara melihat data, informasi pada himpunan serta diolah dan dianalisis yang berhubungan pada aspek biaya.

2.1.3 Kepuasan masyarakat

2.1.3.1 Pengertian kepuasan masyarakat

Zeithmal, V.A., & Bitner dalam Rahman (2019 : 53) menyimpulkan kepuasan adalah “*Satisfaction is the customers evaluation of product or service in terms of wheterthat product or service has meet their needs and expectation*”. Kepuasan adalah penilaian dari pelanggan pada item produk ia gunakan, dimana produk yang dikonsumsi tersebut berkaitan dengan tingkat kepuasan. Jika

pelanggan/masyarakat puas pada layanan yang diberi akan membuat pelanggan/masyarakat akan merasa senang serta nyaman melakukan administrasi di perusahaan/instansi tersebut.

Menurut Kotler dan Keller dalam Priansa (2017 : 92) Kepuasan publik atau disebut juga dengan kepuasan masyarakat merupakan adanya perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh publik/masyarakat berdasarkan atas perbandingan antara bukti yang didapat atas cita-cita yang diharapkan oleh publik/masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik sesuai dengan harapan yang diinginkan publik maka publik akan cenderung merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila layanan yang diberikan tidak seimbang pada harapan yang dimiliki publik menyebabkan publik tidak akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Isa (2019 : 167) pelayanan yang disebut baik itu dilakukan dengan etika yang baik, adil, tepat, ramah tamah, sehingga dapat terpenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat yang menerima layanan tersebut. Setiap pelanggan/masyarakat pasti ingin mendapatkan pelayanan yang baik, karena disamping apa yang ditujukan di instansi/perusahaan tersebut tercapai, mereka juga ingin kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Maka di suatu instansi/perusahaan pelayanan yang baik sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat/pelanggan. Seperti di instansi pemerintah keramahan pegawai bagian pelayanan sangatlah dituntut, karena selain untuk memuaskan masyarakat, mereka juga harus menjaga nama baik pegawai negeri sipil dan nama baik instansi tersebut.

Menurut Lukman dalam Pasolong (2011 : 145) kepuasan masyarakat ialah tahap yang dirasakan seorang apabila membandingkan hasil kinerja pegawai pelayanan atas harapan yang diharapkannya. Masyarakat berharap layanan yang diterima pada suatu instansi/perusahaan tentunya terciptanya rasa puas dengan layanan yang diterimanya, apabila layanan yang diterima baik, menyebabkan masyarakat merasa senang, jika masyarakat senang akan tercipta rasa puas pada mereka. Dari kepuasan masyarakat/konsumen inilah citra perusahaan/instansi akan di cap baik.

Menurut Darmawan (2018 : 111) kepuasan masyarakat merupakan rasa puas atau kecewa yang ditimbulkan setelah melakukan administrasi/pembelian di suatu instansi/perusahaan. Puas atau tidaknya masyarakat dalam suatu instansi pemerintah tentunya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Jika dalam suatu instansi kualitas pelayanannya bagus/memadai otomatis masyarakat yang berkunjung akan merasa puas dan nyaman untuk melakukan administrasi di instansi tersebut. Sebagai perusahaan/instansi yang ingin maju dan ingin dikenal baik di mata masyarakat maka tentu perlu mewujudkan apa yang diinginkan dan yang diharapkan oleh masyarakat tersebut. Instansi/perusahaan yang mampu memberi kepuasan terhadap masyarakat/pelanggannya, maka instansi/perusahaan tersebut sudah memenuhi harapan dan keinginan pelanggan/masyarakat tersebut.

Dilihat pada beberapa kesimpulan para ahli bisa didefinisikan kepuasan masyarakat ialah perbandingan antara kinerja pegawai dengan harapan yang diinginkan yang menyebabkan perasaan senang atau kecewa.

2.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat

Terdapat beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan masyarakat/publik atas layanan yang diterima oleh masyarakat/publik tersebut menurut Priansa (2017 : 100) faktor tersebut antara lain berkenaan dengan sebagai berikut:

1. Komponen Kepribadian

Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan logika berpikir dan kehormatan pribadi masyarakat itu sendiri dalam memanfaatkan pelayanan organisasi tersebut.

2. Komponen Demografis

Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan usia, pendapatan, pendidikan, dan faktor demografis lainnya. Misalnya masyarakat yang berpendidikan perguruan tinggi lebih cenderung meminta pelayanan yang ekstra dibandingkan dengan masyarakat yang berpendidikan rendah. Begitu juga dengan masyarakat yang tingkat pendidikannya SD pada umumnya lebih mudah puas dibandingkan dengan masyarakat yang status pendidikannya perguruan tinggi.

3. Komponen Psikografis

Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan (*life style*). Acuan orang untuk menghabiskan waktu dan untuk hidup serta biaya yang berkenaan dengan pelayanan masyarakat. Pada umumnya sejumlah individu cenderung ingin memperoleh pelayanan yang cepat meski harus

membayar mahal dengan sejumlah uang. Misalnya untuk membuat SIM C seseorang menggunakan jasa calo supaya cepat selesai.

2.1.3.3 Metode pengukuran kepuasan masyarakat

Terdapat beberapa alat untuk mengukur kepuasan masyarakat menggunakan sejumlah alat umpan balik, yang dikemukakan oleh Priansa (2017 : 100) yakni:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Banyaknya keluhan dan komplainan yang disampaikan oleh masyarakat dalam suatu periode tertentu, maka dapat dipastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut belum memadai atau belum tertata secara baik. Sistem keluhan dan saran bisa dilakukan dengan memanfaatkan teknologi berupa aplikasi tertentu dan juga bisa berupa sistem manual.

2. Survei Kepuasan Publik atau Masyarakat

Secara berkala organisasi publik atau organisasi masyarakat perlu melaksanakan peninjauan melalui membagikan kuisisioner atau melalui wawancara mengenai segala hal yang berkaitan pada pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut.

3. Publik Atau Masyarakat Samaran

Organisasi mengirimkan pegawainya melalui masyarakat dan menyamar menjadi pengguna layanan organisasi tersebut serta untuk melihat pelayanan yang diberikan oleh pegawai organisasi tersebut, maka bisa dilihat jelas kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat/publik yang sesungguhnya.

2.1.3.4 Indikator-Indikator Kepuasan Masyarakat

Terdapat beberapa indeks untuk mengukur kepuasan masyarakat menurut Priansa (2017 : 97-99) yakni:

1. Prosedur pelayanan.

Alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa dilihat pada sisi kesederhanaan tahapan.

2. Persyaratan pelayanan.

Untuk memperoleh layanan yang sesuai pada layanan yang dibutuhkan perlu adanya persyaratan teknis administratif.

3. Kejelasan petugas pelayanan.

Kewenangan dan tanggung jawab pemberi layanan jelas dan pasti keberadaannya.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan.

Pemberi layanan konsistensi dan mellihatkan kesungguhannya dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan.

Pada saat menyelenggarakan dan menyelesaikan layanan, wewenang serta tanggung jawab petugas sangat diperlukan.

6. Kemampuan petugas pelayanan.

Keahlian serta keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan ataupun menyelesaikan layanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan.

Penyelenggara layanan bisa menyelesaikan layanan sesuai pada target yang sudah ditetapkan.

8. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan.

Penyelenggara layanan tidak membeda-bedakan golongan di masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

9. Kesopanan dan keramahan petugas.

Perilaku pemberi layanan sopan, ramah dan saling menghargai, menghormati.

10. Kewajaran biaya pelayanan.

Biaya layanan yang sudah ditetapkan dapat terjangkau oleh masyarakat.

11. Kepastian biaya pelayanan.

Biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan sesuai.

12. Kepastian jadwal pelayanan.

Waktu melaksanakan layanan, sesuai pada aturan yang sudah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan.

Keadaan fasilitas pelayanan sudah cukup bagus serta menciptakan kenyamanan bagi yang menerima layanan.

14. Keamanan pelayanan.

Keamanan lingkungan pelayanan sudah terjamin terhadap risiko yang membahayakan penerima layanan.

2.2 Penelitian terdahulu

Dapat dilihat hasil untuk penelitian terdahulu dipergunakan untuk dasar serta pertimbangan pada penelitian:

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Analisis
1	(Nur Cholida , 2017)	“Pengaruh fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang diterminal rejeckwesi bojonegoro”	X ₁ : Fasilitas X ₂ : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan penumpang	X ₁ tidak berpengaruh signifikan terhadap Y X ₂ tidak berpengaruh signifikan terhadap Y X ₁ X ₂ secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Y
2	(Aswad et al., 2018)	”Pengaruh Harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna air bersih masyarakat kampung air batam center”	X ₁ : Harga X ₂ : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Konsumen	X ₁ berpengaruh signifikan positif terhadap Y X ₂ berpengaruh signifikan positif terhadap Y X ₁ X ₂ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y
3	(Le, Nguyen , & Hoang Truong, 2019)	“Port logistics service quality and customer satisfaction:Empirical evidence from Vietnam”	X ₁ : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Pelanggan	X ₁ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y
4	(Prayoga& Ismiyati, 2018)	“Pengaruh kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat”	X ₁ : Kinerja Pegawai X ₂ : Disiplin Kerja Y : Kepuasan Masyarakat	X ₁ berpengaruh signifikan positif terhadap Y X ₂ berpengaruh signifikan positif terhadap Y X ₁ X ₂ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y
5	(Siswandi, 2016)	“Analisa pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan badan pertanahan nasional kabupaten kerinci terhadap kepuasan masyarakat”	X ₁ : Kualitas Pelayanan X ₂ : Kinerja Karyawan Y : Kepuasan Masyarakat	X ₁ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y X ₂ berpengaruh tidak signifikan terhadap Y X ₁ X ₂ berpengaruh signifikan terhadap Y

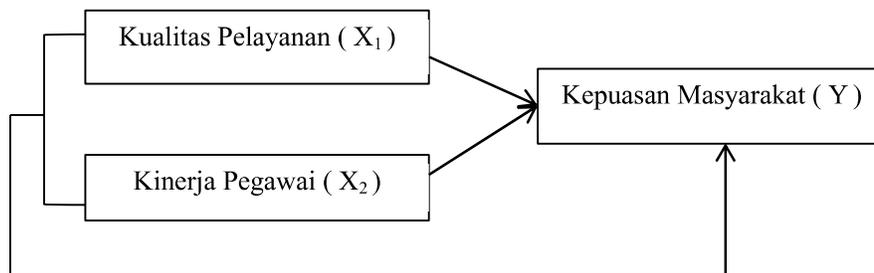
Tabel 2.1 (lanjutan)

6	(Wantara, 2015)	“The Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Library Services”	X ₁ : Kualitas Pelayanan X ₂ : Kepuasan Pelanggan Y : Loyalitas pelanggan	X ₁ X ₂ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y
7	(Farooq , Salam, Fayolle , Jaafar, & Ayupp, 2018)	“Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach”	X ₁ : Kualitas Layanan Y : Kepuasan Pelanggan	X ₁ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y
8	(Pusparini, 2016)	“pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pemohon rekomendasi dibadan kesatuan bangsa dan politik(bakesbangpol) kabupaten kediri”	X ₁ : Kualitas Pelayanan X ₂ : Kinerja Karyawan Y : Kepuasan Masyarakat	X ₁ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y X ₂ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y X ₁ X ₂ berpengaruh signifikan terhadap Y
9	(Cheng, 2014)	“Service quality and the mediating effect of corporate image on the relationship between customer satisfaction and customer loyalty in the Malaysian Hotel Industry”	X ₁ : Kualitas layanan X ₂ :Efek mediasi Y : Kepuasan pelanggan dan loyalitas	X ₁ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y X ₂ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y X ₁ X ₂ berpengaruh signifikan terhadap Y

Sumber: Peneliti, 2020

2.3 Kerangka pemikiran

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan, kemudian dihubungkan dengan masalah yang akan diteliti maka dapat dibuat kerangka sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran

Sumber : Peneliti, 2020

2.4 Hipotesis

Dilihat pada landasan teori dan kerangka pemikiran diatas, hipotesis ditetapkan pada penelitian ini ialah:

- H1: Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Sei Beduk.
- H2: Kinerja pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Sei Beduk.
- H3: Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat SeiBeduk.