

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

2.1.1. Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau badan yang memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik dengan suatu produk. Menurut (Moenir, 1997), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain.

Menurut Sinambela et al. (2006), Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi fisik langsung antara individu atau mesin dan bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Suyitno (2018) mendefinisikan kualitas sebagai keadaan yang terus berubah dan berkembang secara efisien, dipengaruhi oleh produk, jasa, dan manusia yang memenuhi proses lingkungan dengan harapan. Sedangkan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan individu melalui rutinitas sehari-hari yang dilakukan langsung oleh karyawan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah kunci sukses menurut Kusumawati et al. (2018). Kemampuan suatu organisasi untuk melayani masyarakat secara benar dan konsisten menentukan baik tidaknya kualitas suatu pelayanan yang diberikan di dalamnya.

Adanya pengaduan masyarakat di suatu lembaga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan organisasi tersebut tidak dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif. Setiap semua orang menginginkan hal yang berkaitan dengan layanan yang efektif dan efisien itu sendiri.

Untuk memenuhi semua harapan masyarakat, harus ada kontrol atas tingkat keunggulan yang harus diharapkan dari masyarakat. Pemikiran mereka yang menerima layanan dapat mengungkapkan kualitas layanan. Menurut (Hamid et al., 2016), masyarakat sendiri dapat menentukan kualitas layanan karena mereka menggunakan dan merasakan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan tersebut.

Menurut Kotler dan Keller dalam Goleman (2002), pelayanan adalah cara kerja perusahaan/instansi untuk meningkatkan kualitas proses, pelayanan, dan pelayanan yang berkelanjutan. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan setiap pelanggan atau masyarakat, serta ketepatan penyampaiannya dalam memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat. Oleh karena itu, prinsip kehati-hatian harus menjadi dasar sistem manajemen. Memastikan bahwa perusahaan atau institusi kesehatan atau citra selalu bertindak untuk kepentingan masyarakat secara keseluruhan.

Menurut Ratnasari dan Aksa dalam Darmawan (2019) adalah karakteristik produk atau jasa yang dapat memengaruhi kemampuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan pelayanan merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi pelanggan atau masyarakat. Pelayanan berfungsi sebagai sarana pelibatan konsumen atau masyarakat dan sebagai sarana perusahaan atau lembaga untuk memberikan

pelayanan yang baik, amanah, dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas perusahaan atau lembaga dalam memenuhi kebutuhan konsumen atau masyarakat adalah kualitas.

Menurut beberapa ahli tersebut di atas, konsep kualitas pelayanan adalah suatu jenis organisasi atau lembaga usaha yang memenuhi kebutuhan dan ketepatan masyarakat. Disampaikan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

2.1.1.2 Kriteria Kualitas Pelayanan

Menurut Pasolong (2011), mengutip Keputusan Menteri No. 81, kualitas pelayanan publik pada tahun 1993 adalah :

1. Standar Kuantitatif
 - a. Kesederhanaan : pelayanan juga harus dilaksanakan dengan mudah, lancar, cepat, tepat, dan tidak rumit sehingga juga masyarakat bisa penerima dan dapat memahaminya;
 - b. Kejelasan dan kepastian : Berisi langkah-langkah, ketentuan, sekelompok kerja atau individu yang berwenang, semua informasi biaya dan cara pembayaran, serta waktu penyelesaian layanan tersebut.
 - c. Keamanan : Proses pelayanan menghasilkan kepastian hukum bagi masyarakat;
 - d. Transparansi : hal-hal yang berkaitan semua dengan pelayanan harus dikomunikasikan secara terbuka sehingga publik dapat memberikan hal yang baik yang diminta maupun yang tidak diminta untuk mengetahuinya

- e. Efisiensi: Persyaratan layanan dibatasi dengan memenuhi target layanan, yang mencegah pemenuhan persyaratan berulang kali.
- f. Ekonomis: Pengenaan biaya jasa harus adil, dengan memperhatikan : tidak menuntut terlalu banyak hal itu semua melebihi kewajaran nilai barang atau jasa, membayar sesuai dengan kemampuan dan kondisi masyarakat itu sendiri, serta juga ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- g. Keadilan : dapat juga diselesaikan dalam jangka waktu tertentu dan tepat serta akurat.

2. Kriteria Kualitatif

- a. Jumlah layanan masyarakat atau warga mengalami fluktuasi dari waktu ke waktu, baik meningkat atau menurun;
- b. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk layanan yang akan disampaikan?;
- c. Rasio atau perbandingan antara jumlah pada orang yang meminta pelayanan dengan jumlah pegawai yang juga akan dilayani digunakan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja yang efisien dan efektif.
- d. Penggunaan perangkat modern diperlukan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan;
- e. Frekuensi pengaduan dan pujian masyarakat dapat disalurkan melalui kotak saran dan media massa;
- f. Penilaian fisik lainnya: Penilaian fisik, seperti hal motivasi pegawai, kebersihan, dan kesejukan lingkungan itu sendiri, berdampak langsung pada kinerja pegawai atau pelayanan public;

2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, ada beberapa indikator kualitas pelayanan – Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011) adalah :

- a. Tangibles : Fasilitas fisik kantor, administrasi terkomputerisasi, ruang tunggu, dan area informasi semuanya berkontribusi pada kualitas layanan;
- b. Keandalan: Menyediakan layanan yang dapat diandalkan Keterampilan dan kehandalan diperlukan;
- c. Responsivess: Kemampuan untuk membantu dan menanggapi kebutuhan pelanggan;
- d. Assurance: Unggul dalam membujuk pelanggan menuntut agar karyawan bertindak dengan kesopanan, keterampilan, dan keramahan;
- e. Empathy (empati): Mendemonstrasikan organisasi dengan cara yang peduli tetapi tegas.

2.1.1.4 Manfaat Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2016) manfaat kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Produktivitas menekankan pemanfaatan sumber daya, yang sering diikuti dengan penekanan pada biaya dan modal rasional. Produksi dan operasi adalah fokus utamanya;
- b. Aspek kepuasan dan pendapatan pelanggan ditonjolkan oleh kualitas. Utilitas Pelanggan adalah perhatian utama;
- c. Hubungan antara pendapatan (revenue), pengeluaran (cost), dan modal yang dapat digunakan menghasilkan profitabilitas yang akurat.

2.1.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Tatik Suryani (2013) memberikan dimensi kualitas layanan yang terdiri dari yaitu:

- a. Ketergantungan Pelanggan menilai kehandalan perusahaan berdasarkan kemampuannya untuk memberikan layanan yang konsisten seperti yang dijanjikan;
- b. Responsiveness (daya tanggap) Pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan seberapa cepat pegawai menanggapi dan menindaklanjuti keluhan yang diajukan oleh pelanggan dan anggotanya;
- c. Keahlian Pelanggan akan menilai kualitas pelayanan berdasarkan kompetensi pegawai yang memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kompetensi pejabat diukur dari kemampuannya menguasai produk dan jasa yang ditawarkan, serta prosedur, instruksi kerja, dan kebijakan terkait;
- d. Ketersediaan Pelanggan akan lebih mudah mengakses dan menggunakan layanan yang ditawarkan jika koperasi memberikan kemudahan bagi pelanggan atau anggotanya untuk menghubungi koperasi dan karyawannya. Ketersediaan dan kemudahan akses akan dievaluasi;
- e. Kesopanan Kesopanan karyawan merupakan faktor penting yang dinilai anggota;
- f. Kemampuan komunikasi Salah satu penilaian anggota terhadap kualitas yang diberikan adalah kemampuan manajemen untuk berhubungan langsung dengan anggota;

- g. Kredibilitas ini tidak hanya terkait dengan faktor kejujuran, tetapi juga masalah psikologis yang menyebabkan munculnya kepercayaan dan minat pelanggan terhadap layanan yang diberikan;
- h. Keamanan Keamanan merupakan faktor penting yang dipertimbangkan anggota;
- i. Tangible Elements dan Fasilitas Fisik Lainnya Ketika mengevaluasi kualitas layanan, pertimbangkan lokasi, kondisi area layanan seperti ruang tunggu, ruang sekitar, tempat parkir, dan fasilitas fisik yang ada;

2.1.2. Kinerja Pegawai

2.1.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Siswadhi (2016) Perdebatan tentang kinerja atau kinerja karyawan pada organisasi juga harus terjadi antara manajer menengah dan bawahan, menyiratkan bahwa kinerja karyawan tidak hanya menjadi tanggung jawab manajer senior, tetapi juga bawahan. Jika saja manajemen puncak dalam suatu organisasi memiliki semangat kerja dan kinerja yang baik, tetapi hanya ada sedikit bawahan yang memiliki keinginan kuat untuk bekerja, maka orang akan tetap menerima pelayanan yang buruk.

Karyawan adalah mereka yang telah banyak melakukan pekerjaan di lapangan. Karena upaya peningkatan kinerja pegawai dalam suatu organisasi harus dikoordinasikan pada semua tingkatan organisasi atau instansi. Artinya tidak hanya atasan, Namun, bawahan juga harus berkinerja dengan baik dan tepat. Tidak ada cara untuk mengukur seberapa baik kinerja karyawan lembaga atau organisasi. Dengan

pelaksana jasa, tetapi dapat diukur oleh penerima karena kinerja pada hakekatnya adalah output bukan input. Secara bersamaan, sisi keluaran sensorik adalah penerima layanan, bukan penyedia layanan. Untuk menilai Penerima jasa harus berpartisipasi atau dipanggil untuk menilai kinerja karyawan.

Menurut Pasolong (2011), kinerja dasar dapat dilihat. Ada dua komponen: kinerja pegawai (individu) dan kinerja pemerintah. Kinerja pegawai mengacu pada pekerjaan satu orang dalam suatu organisasi itu sendiri, sedangkan kinerja pemerintah mengacu pada pekerjaan semua orang tersebut.

Ini adalah hasil agregat dari keseluruhan pekerjaan organisasi. Ada hubungan yang kuat antara kinerja karyawan dan kinerja organisasi. Jika tujuan organisasi terkait erat dengan sumber dayanya, didorong atau dilakukan oleh karyawan yang berperan aktif sebagai aktor yang berjuang untuk mencapai tujuan organisasi.

Aspek penting Kualitas pelayanan publik diukur dengan kinerja. Sedangkan penyampaian pelayanan publik menitikberatkan pada kinerja pelayanan atau dikenal juga dengan kinerja pegawai. Memproduksi hasil berkualitas tinggi Kinerja pegawai itu sulit, dan keberhasilan pelayanan publik di bawah undang-undang saat ini dan yang berlaku sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Jika hal itu pelayanan yang diberikan baik maka akan memuaskan pula komunitas atau tamu. Jika pelayanan yang diberikan karyawan buruk, maka pemerintah, khususnya kinerja pegawai dan pemerintah tersebut, akan dicap buruk oleh masyarakat itu sendiri. Produktivitas karyawan Sejauh mana ia melayani masyarakat dapat diukur (Hayat, 2017).

Keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada kinerja karyawannya. Prestasi kerja mengacu pada perbandingan hasil kerja. Ini benar-benar memenuhi standar kerja. Setiap organisasi senantiasa berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai tujuan organisasi. Berbagai cara dengan organisasi untuk memastikan kinerja karyawan terus meningkat, antara lain: Kepuasan kerja dapat dicapai melalui budaya dan gaya organisasi. Kepemimpinan memenuhi harapan karyawan dan masyarakat. Menurut Lijan Poltak Sinambela dalam Prayoga & Ismiyati, hal seperti itu dapat diartikan sebagai kinerja pegawai yang mampu melaksanakan prestasi tugas tertentu (2018: 1149).

Menurut Lisa & Nanik (2019), Kinerja adalah penilaian hasil kerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara kuantitas dan kualitas. Kinerja seseorang sangatlah penting karena menunjukkan seberapa baik kemampuannya ketika karyawan memberikan pelayanan yang akan memuaskan masyarakat. Karyawan dengan tanggung jawab pribadi yang tidak terbatas dengan hal-hal yang bersifat tidak pasti tersebut dan juga yang tegas dan berkomitmen terhadap risiko yang ada itu sendiri, memiliki tujuan yang realistis, keinginan yang kuat untuk bekerja, dan selalu berusaha. Ketika tujuan yang diinginkan terpenuhi, selalu berusaha untuk melampauinya, maka kinerja pegawai akan tercapai dengan cara orang itu tersebut. Selalu cari umpan balik dan peluang untuk mempraktikkan rencana program kinerja pegawai tersebut.

Dengan mempertimbangkan apa yang para ahli ketahui tentang kinerja karyawan, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah penerapan standar kerja daripada hasil kerja yang terlihat.

2.1.2.2 Kriteria Pengukuran Kinerja Pegawai

Saat mengevaluasi kinerja, beberapa kriteria harus juga dipenuhi. Kriteria pegawai menurut Hayat (2017) adalah :

- a. Memastikan bahwa harapan masyarakat terpenuhi. Apa tujuan komunitas untuk menyediakan layanan masyarakat atau publik? Harus diimplementasikan untuk menyediakan layanan Heyday.
- b. Upaya mengembangkan standar kinerja untuk perbandingan. Setelah evaluasi kinerja, perbandingan preferensi akan diberikan. Apakah metrik kinerja diterapkan dengan benar? Tidak. Apakah ada implikasi untuk standar kinerja saat ini? Hal ini penting untuk kualitas kinerja karyawan. Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kualitas kinerja terpenuhi.
- c. Menjaga jarak aman dari karyawan untuk memantau tingkat kinerja mereka. Untuk memantau karyawan, catat kinerjanya dan apa yang dia lakukan. Aspek terpenting dalam mengukur kinerja adalah saling memantau untuk memastikan bahwa penilaian tersebut sesuai dan kinerja pelaksanaan meningkat.
- d. Menentukan apa yang harus diprioritaskan dan pentingnya masalah kualitas. Kinerja pegawai diutamakan dengan memberikan kualitas dan pelayanan yang baik kepada semua masyarakat. Mengutamakan dalam hal aspek pelayanan

yang diberikan sebagai bagian hal semua dari peningkatan kinerja yang bermanfaat bagi public atau masyarakat tersebut.

- e. Menghindari efek negatif dari kualitas yang buruk. Penurunan kinerja karyawan harus dihindari, kinerja yang baik akan menghasilkan hasil yang berkualitas tinggi.
- f. Pikirkan tentang bagaimana Anda akan menggunakan sumber daya manusia itu sendiri. Sumber daya manusia pemerintah, sumber daya infrastruktur, dan sumber daya keuangan semuanya saling terkait dan bergantung. Tentang pemerintah yang memiliki masalah yang paling mendesak dalam proses perekrutan pemerintah adalah pengembangan karyawan yang kompeten, berkualitas, dan cakap tanggap. Sumber daya manusia merupakan ukuran utama kinerja pelayanan publik. Meskipun infrastruktur atau sumber daya infrastruktur harus diperhitungkan, sumber daya keuangan juga merupakan bagian dari pertimbangan public atau pelayanan publik. Dalam penganggaran kinerja, dana digunakan. Itu harus dihitung dengan cermat dan hati-hati.
- g. Cari umpan balik untuk perbaikan. Mengevaluasi pegawai merupakan kunci keberhasilan dalam mengukur kinerja pelayanan public atau publik. Performa bisa lebih baik. Penilaian kinerja merupakan salah satu komponen instrumen pembinaan yang bertujuan untuk meningkatkan tingkat kualitas layanan publik yang diberikan.

2.1.2.3 Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Bastian dalam Hayat (2017), ada beberapa indikator. Kinerja pelayanan publik adalah sebagai berikut ini:

- a. Itu harus tepat dan jelas, tanpa ruang untuk interpretasi. Ini berarti bahwa tidak ada waktu untuk menempatkan pelayanan publik. Sebutkan secara spesifik kinerja karyawan atau layanan publik;
- b. Lakukan pengukuran objektif. Dengan kata lain, layanan pengukuran dapat diukur dengan menekankan keadilan dan kebaikan dan lebih berfokus pada kinerja.
- c. Penting/Relevan, dalam artian tidak lepas dari performa perangkat. Korelasi metrik kinerja dengan objek dikelompokkan sebagai satu unit. Dapat dicapai dengan mengkaji dampak terhadap kinerja pelayanan publik. Berdasarkan indikator, terapkan.
- d. Input, output proses, manfaat, dan dampak harus dapat dicapai, signifikan, dan berguna untuk menunjukkan keberhasilan. Artinya, untuk mencapai tujuan dari metrik tersebut, kinerja juga harus jelas dan komprehensif, dan mendapatkan semua hal manfaat dari metrik itu sendiri, serta memahami dampak seluruh hasilnya terhadap indikator kinerja yang akan diterapkan.
- e. Dapat beradaptasi dan peka terhadap seluruh perubahan pelaksanaan dan hasil kegiatan. Artinya, keadaan, kondisi kerja, dan perkembangan saat ini menuntut peningkatan kinerja. Selalu buat Indeks Indikator Dinamis yang akan dibangun.

- f. Efektif, dalam arti dapat dilakukan dengan melihat data, menyiapkan informasi, mengolah, dan analisis biaya.

2.1.2.4. Pengertian Penilaian Kinerja Pegawai

Menurut Wether (1996), "penilaian kinerja karyawan" mengacu pada proses dimana organisasi mengevaluasi kinerja masing-masing karyawan. Evaluasi ini dapat mencakup hal-hal seperti produktivitas, sikap, dan disiplin. Untuk menentukan tingkat di mana seorang karyawan melakukan tugasnya.

Hasil penilaian kinerja dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk promosi, demosi, pelatihan, kompensasi, pemutusan hubungan kerja, dan hal-hal lainnya bagi suatu organisasi di perusahaan atau lembaga pemerintah. Dengan menggunakan penilaian kinerja ini akan memotivasi karyawan untuk selalu meningkatkan kinerjanya, yang akan mempengaruhi kinerja organisasi atau instansi.

2.1.2.5. Fungsi Penilaian Tingkat Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (2002) fungsi dari penilaian tingkat kinerja pegawai sebagai berikut:

- a. Untuk mengukur sejauh mana seorang pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya.
- b. Untuk mengukur sejauh mana seorang pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya.
- c. Mengevaluasi keefektifan semua kegiatan dalam perusahaan.
- d. Mengevaluasi program pelatihan dan efektivitas jadwal kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja, dan pengawasan.

- e. Sebagai kriteria penentu seleksi dan penempatan pegawai;
- f. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi pegawai agar tercapai kinerja yang baik;
- g. Sebagai alat untuk melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan pegawai selanjutnya;
- h. Sebagai alat untuk meningkatkan atau mengembangkan keterampilan pegawai;
- i. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (*job description*);

2.1.2.6. Syarat Penilaian Kinerja

Menurut Gomes (2003) dalam (Yekti & Dyah, 2016), ada dua syarat utama yang dibutuhkan untuk melakukan penilaian kinerja yang efektif. Yang pertama adalah adanya kriteria kinerja yang dapat diukur secara objektif, dan yang kedua adalah objektivitas dalam proses evaluasi.

Namun, dia menjelaskan bahwa penilaian prestasi bagi individu berfungsi sebagai umpan balik terhadap berbagai hal, termasuk kemampuan, kelemahan, dan potensi, yang pada dasarnya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalan, rencana, dan pengembangan karir (Sondang Siagian, 2016)

Sebaliknya, penilaian kinerja sangat penting bagi organisasi untuk membuat keputusan tentang berbagai hal seperti pendidikan, pelatihan, rekrutmen, penempatan, promosi, dan bagian lain dari manajemen sumber daya manusia. Berdasarkan

kegunaannya, evaluasi yang baik harus dilakukan secara formal dengan menggunakan seperangkat kriteria yang diterapkan secara rasional dan objektif.

Sesuai dengan penjelasan persyaratan penilaian kinerja, jika suatu organisasi atau perusahaan akan menilai prestasi kerja karyawan, harus ada interaksi positif dari berbagai pihak, baik atasan atau pemimpin maupun karyawan itu tersebut.

2.1.3. Kepuasan Masyarakat

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Zeithmal, V.A., dan Bitner mencapai kesimpulan dalam itu Hamid et al. (2016) “Kepuasan adalah apa yang dikatakan pelanggan tentang produk atau layanan, apakah produk atau layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan mereka”. Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi pelanggan terhadap produk yang mereka gunakan, dimana seluruh produk yang dikonsumsi berhubungan dengan kepuasan itu sendiri. Jika masyarakat senang dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan, maka akan senang dan nyaman juga mengelolanya dalam suatu perusahaan atau lembaga tersebut.

Menurut Kotler dan Keller dalam Hamid et al. (2016), Kepuasan publik, juga dikenal sebagai kepuasan masyarakat, adalah perasaan yang senang atau kecewa. atau masyarakat dengan alasan sebagai berikut : Perbandingan bukti ideal yang diperoleh tentang harapan public atau masyarakat. Jika organisasi publik memberikan layanan yang memenuhi harapan publik, maka publik kemungkinan akan puas. Sebaliknya, masyarakat akan menjadi tidak puas jika layanan tidak memenuhi harapan mereka itu sendiri.

Menurut Isa (2019:167), apa yang disebut juga dengan layanan premium didefinisikan oleh akhlak yang baik, keadilan, kepatutan, kebaikan, pemenuhan kebutuhan dan kepuasan penerima layanan. Setiap konsumen atau masyarakat pasti menginginkan pelayanan yang sangat baik karena selain untuk mencapai tujuan yang diinginkan lembaga atau perusahaan, mereka juga berharap bisa puas dengan pelayanan yang diberikan itu sendiri. Jadi, kualitas layanan dari organisasi atau perusahaan yang baik sangat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat. Seperti halnya instansi pemerintah, keramahan pegawai di sektor ini juga menyajikan tuntutan yang tinggi karena selain untuk bertemu masyarakat, mereka nama baik PNS dan nama baik institusi juga harus dijaga ini.

Menurut Lukman dalam Pasolong (2011), Kepuasan masyarakat adalah tahap berikutnya yang dapat dirasakan seseorang saat membandingkan bagaimana kinerja pegawai melayani harapannya. Orang mengharapkan pelayanan yang baik. Penerimaan dalam suatu instansi atau perusahaan tentu menimbulkan rasa puas layanan yang diterimanya, jika layanan yang diterimanya baik, menghasilkan orang senang, dan jika orang senang, ada kepuasan mereka. Inilah citra perusahaan atau lembaga dalam hal kepuasan masyarakat atau konsumen akan dicap dengan baik.

Menurut Darmawan (2019) kepuasan masyarakat adalah rasa kepuasan yang besar atau kekecewaan setelah manajemen atau pembelian di perusahaan institusi atau pemerintah. Apakah masyarakat di lembaga tersebut puas? Sudah jelas bahwa kualitas layanan itu sendiri memengaruhi pemerintah. Jika hal itu di suatu kualitas pada agensi layanan otomatis baik atau pun cukup, maka kepuasan dan kenyamanan

akan berdampak efektif dan efisien saat berkunjung kepada agen. Perusahaan atau lembaga harus memenuhi harapan masyarakat untuk maju dan dikenal baik. Jika organisasi atau perusahaan mampu membuat masyarakat atau klien senang, maka organisasi atau perusahaan telah memenuhi harapan dan keinginan klien atau masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara kinerja seorang pekerja dan harapan mereka, yang menyebabkan perasaan senang atau kecewa. Para ahli telah sampai pada beberapa kesimpulan. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau publik untuk masyarakat atau publik. Menurut Priansa (2017), faktor-faktor tersebut berkaitan dengan berikut ini :

a. Komponen Kepribadian

Kepuasan masyarakat berkaitan dengan penalaran moral dan integritas pribadi masyarakat itu sendiri dalam hal menggunakan jasa organisasi.

b. Komponen Demografis

Usia, pendapatan, pendidikan, dan faktor demografi lainnya semuanya berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat. Orang yang berpendidikan tinggi, misalnya, lebih cenderung meminta layanan tambahan dibandingkan mereka yang berpendidikan rendah. Demikian pula, mereka yang berpendidikan dasar lebih cenderung puas daripada mereka yang berpendidikan tinggi.

c. Komponen Psikografis

Kepuasan masyarakat yang berkaitan dengan (gaya hidup). Rujukan bagi individu untuk membuang waktu untuk hal-hal yang tidak penting, serta untuk biaya hidup dan biaya yang berhubungan dengan pengabdian masyarakat itu sendiri. Secara umum, banyak orang lebih memilih layanan cepat meskipun itu berarti membayar harga yang tinggi dalam bentuk uang. Misalnya, seseorang menggunakan jasa broking untuk mempercepat proses pembuatan SIM C.

2.1.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Priansa (2017) menawarkan berbagai alat umpan balik untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat, termasuk yaitu:

- a. Sistem Pengaduan dan Saran Banyaknya jumlah pengaduan dan pengaduan yang diterima oleh masyarakat pada periode tertentu menunjukkan bahwa pelayanan organisasi tidak memadai atau kurang terorganisir. Sistem pengaduan dan saran dapat diimplementasikan dengan menggunakan teknologi dalam bentuk program-program tertentu, atau dapat diimplementasikan secara manual.
- b. Survey kepuasan masyarakat atau masyarakat secara berkala Organisasi masyarakat atau masyarakat harus melakukan review terhadap pelayanannya dengan cara mengeluarkan kuesioner atau melakukan wawancara dalam aspek-aspek penting yang diberikannya.

- c. Publik atau masyarakat dengan kedok suatu perusahaan mengirimkan karyawannya ke masyarakat untuk berpura-pura sebagai pengguna jasa perusahaan dan melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan tersebut, kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau publik dapat dilihat dengan jelas.

2.1.3.4 Indikator – indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Priansa (2017) menyatakan bahwa ada beberapa indeks yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat, seperti:

- a. Prosedur pelayanan.

Kesederhanaan tahapan mencerminkan alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

- b. Persyaratan pelayanan.

Persyaratan administratif teknis harus dipenuhi untuk menjamin layanan yang memadai untuk layanan yang dibutuhkan.

- c. Kejelasan petugas pelayanan.

Otoritas dan tugas penyedia layanan didefinisikan dengan baik, jelas dan tegas.

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan.

Penyedia layanan konsisten dan menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan masyarakat.

e. Tanggung jawab petugas pelayanan.

Untuk melaksanakan dan menyelesaikan pelayanan, peran dan tanggung jawab serta tugas petugas sangat penting.

f. Kemampuan petugas pelayanan.

Pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman petugas dalam menyediakan atau menyelesaikan layanan masyarakat.

g. Kecepatan pelayanan.

Penyedia layanan bisa menyelesaikan layanan hal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

h. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan.

Untuk layanan yang ditawarkan, penyedia layanan tidak membeda-bedakan kelompok masyarakat.

i. Kesopanan dan keramahan petugas.

Tindakan yang diambil oleh penyedia layanan bertindak dengan sopan, menyenangkan, dan penuh hormat, ramah, membantu dan penuh perhatian.

j. Kewajaran biaya pelayanan.

Masyarakat mungkin mampu membayar harga layanan yang telah ditetapkan.

k. Kepastian biaya pelayanan.

Biaya dibayar sesuai dengan tarif yang ditentukan

l. Kepastian jadwal pelayanan.

Saat menyediakan layanan sesuai dengan standar atau aturan yang telah ditetapkan.

m. Kenyamanan lingkungan.

Kualitas dalam keadaan fasilitas pelayanan terbilang baik, yaitu memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang menerima pelayanannya.

n. Keamanan pelayanan.

Keamanan lingkungan layanan dijamin dan tidak ada bahaya yang mempengaruhi pengguna.

2.2. Penelitian Terdahulu

Ada kemungkinan bahwa temuan dari penelitian sebelumnya digunakan sebagai dasar untuk penelitian saat ini :

1. (Prayoga & Ismiyati, 2018) penelitian tentang tema pengaruh kinerja karyawan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. Variabel yang diteliti mengenai Kinerja Pegawai, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Masyarakat dengan metode analisis regresi linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan disiplin kerja berdampak positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. (Siswadhi, 2016) penelitian berjudul Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Badan Pertahanan Nasional Kabupaten Kerinci terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat;

kinerja karyawan tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat; dan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan keduanya berdampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

3. (Marlina, 2020) penelitian tentang pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Baduk). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersamaan berdampak positif dan signifikan pada kepuasan masyarakat.
4. (Azizah, 2018) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pelayanan Cek in Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng Jawa Timur). Hasilnya menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dapat berpengaruh secara bersamaan pada Kepuasan Pelanggan (Y) Layanan Cek in Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng.
5. (Eigis Yani Pramularso, 2017) melakukan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. Hasil penelitian yang diteliti adalah Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
6. (Jusmiati, 2020) Penelitian dilakukan di Puskesmas Bonto Lebang Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar dengan judul Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasilnya menunjukkan

bahwa kinerja pegawai berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

7. (Putra, D. G., Pratiwi, R. N., 2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki efek positif terhadap kepuasan masyarakat.
8. (Nurmayati et al., 2021) Penelitian tentang Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat dilakukan di Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat. Hasilnya menunjukkan bahwa kinerja pegawai dapat berdampak besar pada kepuasan masyarakat.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Pragoya & Ismiyati, 2018	Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat.	metode analisis regresi linear	menunjukkan Kinerja Pegawai dan Disiplin kerja berpengaruh signifikan dan simultan positif terhadap kepuasan masyarakat
2	Siswadhi, 2016	Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Badan Pertahanan Nasional Kabupaten Kerinci terhadap Kepuasan Masyarakat	Studi kepustakaan dan studi lapangan (teknik kuesioner)	menunjukkan Pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat,
3	Misa Marlina, 2020	Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Baduk)	Wawancara, Koesioner dan Observasi	kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

				masyarakat
4	Retna Rifatul Azizah, 2018	Kualitas dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pelayanan Cek in Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng Jawa Timur)	Survey dengan pendekatan Kuantitatif	Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dapat berpengaruh secara siltultan pada Kepuasan Pelanggan (Y) Layanan Cek In Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng.
5	Eigis Yani Pramulaso, 2020	Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan.	Pendekatan kuantitatif dengan koesioner	Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
6	Jusmiati, 202	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Bonto Lebang Kecamatan Galesong Utara	Pendekatan kuantitatif dengan kuesioner	Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat
7	Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati, 2019	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)	Kuantitatif dengan pendekatan survei tempat	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat.
8	Nanik Pujiastuti dan Gufron, 2018	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kbupaten Kutai Barat	Metodelogi penelitian : penelitian kepustakaan dan lapangan	Kinerja Pegawai dapat berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

2.3. Kerangka pemikiran

2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan tentang seberapa baik pelayanan perusahaan tergantung pada seberapa sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan seberapa baik

pelayanan yang mereka terima. Untuk perusahaan penyedia jasa, kualitas pelayanan merupakan tolak ukur kepuasan pelanggan. Klien akan merasa tidak puas dan kecewa jika kualitas layanan yang diharapkan kurang dari yang diharapkan, yang pada gilirannya akan berdampak negatif pada perusahaan. Sebagai contoh, penulis menyajikan teori dan jurnal penelitian tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan :

Secara teori, Farida Jaspar (2011) menyatakan bahwa dalam sistem jasa, penyedia jasa dan konsumen sebagai jasa harus memiliki hubungan erat satu sama lain. Konsumen harus berpartisipasi secara aktif dalam pembentukan proses pelayanan. Selanjutnya (Tjiptono, 2016), indeks kepuasan kualitas konsumen akan meningkat dengan mempertimbangkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Ini dapat diukur dalam berbagai ukuran.

2.3.2. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kinerja pada dasarnya digunakan untuk menilai seberapa berhasil atau tidak pelaksanaan kegiatan, program, atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan untuk mencapai visi dan misi pemerintahan daerah. Pencapaian kinerja aparatur atau pegawai yang baik dapat dipengaruhi oleh dua hal yaitu:

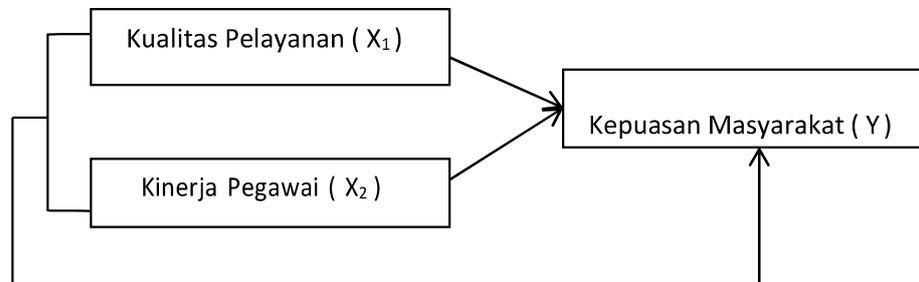
Pertama, kinerja pegawai dipengaruhi oleh kemampuan dalam menjalankan tugasnya. Kemampuan merupakan faktor utama untuk keberhasilan kinerja seseorang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, untuk menilai kemampuan aparatur dapat dilihat dari kebugaran fisik dan kesehatan jiwa, pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja seseorang

Kedua, motivasi merupakan dorongan untuk meningkatkan semangat kerja seseorang yang dilakukan dengan tindakan atau perkataan yang bersifat mendorong untuk dapat meningkatkan kinerja aparatur dalam melaksanakan pekerjaan dan tugas-tugasnya.

2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hanya pemerintah yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai kualitas pelayanan yang memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat dan kinerja pegawai. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pemerintah yang cerdas mempunyai tujuan membuat gembira masyarakat dimana mutu tersebut mempunyai dampak langsung kepada prestasi produk demikian juga dengan keputusan masyarakat. Kinerja pegawai dalam hal pelayanan juga merupakan suatu hal yang penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah saat ini. Karena karyawan dalam bidang pelayanan berhubungan langsung dengan masyarakat. Dengan demikian, pemerintah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di mana pemerintah memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan, Kerangka berikut dapat dibuat dengan menggabungkan penelitian sebelumnya dengan masalah yang akan diteliti.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Peneliti, 2023

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 Disduk Capil.
- H2: Kinerja pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Disduk Capil.
- H3: Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Disduk Capil.