

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

2.1.1. Kualitas Pelayanan

2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Pramudyo & Faiturohmi, 2020 :85) Kualitas berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan memberikan tepat waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan juga diperhatikan oleh pelanggan. Pengguna mengevaluasi kualitas layanan yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka gambarkan dalam pikiran mereka.

Menurut (Putra et al., 2022) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan harus sesuai dengan ekspektasi jika ingin mencapai kepuasan masyarakat. Jika kualitas pelayanan tidak bisa melampaui ekspektasi masyarakat maka dipastikan tidak akan menciptakan kepuasan masyarakat.

Menurut (Rawis, 2022) Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut kemulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan. Menurut (Krisdianto, 2022) Pelayanan menyatakan bahwa “adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pasien, sesama karyawan, dan juga pimpinan”.

Menurut (Ronaldi, 2022) “Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen”.

Berdasarkan pengertian service quality yang telah disebutkan oleh banyak ahli di atas. Kualitas pelayanan yang baik ditentukan oleh seberapa baik suatu perusahaan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berbagai cara, yang ditunjukkan melalui perusahaan seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

2.1.1.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Menurut (Maulidha, 2019) menyebutkan karakteristik Pelayanan sebagai berikut:

1. Intangibilitas adalah sesuatu yang dirasakan, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa dibeli. Nilai tak berwujud adalah nilai tak berwujud yang dialami pelanggan dalam bentuk kesenangan, kepuasan, atau kenyamanan.
2. Varietas (keanekaragaman) karya yang berbeda berbeda karena tidak dibakukan, artinya ada banyak variasi dalam bentuk, kualitas dan gaya tergantung pada apa, kapan dan di mana pekerjaan itu dilakukan.

3. Barang yang tidak terpisahkan biasanya diproduksi terlebih dahulu (tidak dapat dipisahkan), kemudian dijual dan kemudian dikonsumsi, sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu, kemudian diproduksi dan kemudian dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
4. Barang yang mudah rusak (tidak tahan lama) adalah barang yang tidak tahan lama yang tidak dapat disimpan, dijual kembali atau dikembalikan untuk digunakan kembali di kemudian hari.

2.1.1.3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah proses pemenuhan persyaratan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk yang menyediakan produk, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut (Febrian, Ahmad, 2020:896). Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah dan swasta atas nama pemerintah dan swasta dengan imbalan pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

2.1.1.4 Indikator - indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut (Pramudyo & Faiturohmi, 2020) meliputi:

1. Tangible (Bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal
2. Reliability (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Jaminan adalah memiliki kemampuan untuk membangun kepercayaan dan kepercayaan diri, bersama dengan pengetahuan tentang label karyawan.

3. Responsiveness adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan pelanggan yang cepat (reaksi) dan efisien serta memberikan informasi yang detail.
4. Keamanan meliputi pengetahuan karyawan perusahaan, tata krama dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan perusahaan dengan pelanggannya.
5. Empati, yaitu kepedulian yang tulus dan pribadi terhadap orang atau pelanggan, berusaha memahami kebutuhan mereka.

2.1.2. Kinerja Pegawai

2.1.2.1 Pengerian Kinerja Pegawai

Menurut (Rahmawati, 2022) Kinerja mempunyai pengertian yaitu pencapaian kedudukan pegawai dilihat dari segi kualitas dan kuantitas kinerja tugas dan tanggung jawab pegawai. Kinerja karyawan dapat dijadikan ukuran kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan memuaskan pelanggan. Kinerja karyawan dapat dijadikan ukuran kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, kinerja karyawan ini sangat diperlukan.

Menurut (Hartono & Siagian, 2020) Kinerja adalah ukuran hasil yang digunakan organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan individu dengan mengevaluasi karyawan dalam organisasi dari waktu ke waktu. Organisasi harus selalu berusaha untuk memperkuat kemampuan dan kinerja masa depan mereka, termasuk penghargaan seperti gaji yang lebih tinggi dan promosi sebagai nilai dalam proses penilaian kinerja.

Menurut (Sapitri & Oktovita , 2022) Kinerja SDM adalah prestasi kerja menghasilkan baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh SDM dalam jumlah waktu tertentu saat melakukan aktivitas Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dokumen administrasi kependudukan, dalam pelayanan publik hal yang perlu diperhatikan tugasnya sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya.

Menurut (Sunarmi & Sardjijo, 2022) menyatakan bahwa kinerja terdiri dari tiga unsur penting, yaitu tujuan pertama adalah untuk memandu perilaku kerja yang diharapkan organisasi dari karyawannya. Kedua, ukuran digunakan untuk menentukan apakah karyawan mencapai kinerja yang diharapkan, sehingga kriteria kinerja kuantitatif dan kualitatif untuk setiap tugas dan pekerjaan memainkan peran penting. Tiga evaluasi pekerjaan reguler adalah proses pencapaian kinerja setiap individu. Hal ini akan membuat setiap pegawai selalu berorientasi pada tujuan dan berperilaku sesuai dengan arah dan tujuan yang ingin dicapai.

Seperti yang dipahami oleh para ahli di atas bahwa kinerja karyawan adalah kualitas, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa merupakan gambaran umum tingkat keberhasilan perusahaan jasa melalui aktivitas karyawan dalam hal waktu kerja dan kerjasama. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Kinerja Pegawai

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai menurut (Ayunasrah & Diana, 2022) :

1. Menciptakan lingkungan kerja yang baik, lingkungan kerja yang dimaksud seperti tersedianya perlengkapan dan fasilitas yang memadai
2. Pemberian motivasi yang tepat.
3. Suasana kerja yang menyenangkan akan dapat memberikan kinerja yang efektif dan efisien dalam penyelesaian pekerjaannya.

2.1.2.3. Indikator - indikator Kinerja Pegawai

Menurut (Toni & Siagian, 2021) indikator kinerja pegawai ada empat yaitu:

1. Kualitas pekerjaan, yaitu kemampuan pekerja untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan.
2. Kuantitas kerja adalah ukuran berapa jam atau jam seseorang bekerja untuk suatu perusahaan per hari untuk mengukur berapa banyak tugas yang dapat diselesaikan. Juga dikenal sebagai periode di mana seorang karyawan bekerja pada siang hari (biasanya 8 jam per hari) dalam produksi barang atau jasa di dalam perusahaan. Ini terlihat dari volume pekerjaan dan kecepatan karyawan itu sendiri.
3. Prestasi kerja adalah ukuran keberhasilan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai, dimana pekerjaan dilakukan dengan benar tanpa ada kesalahan.
4. Tanggung jawab kerja, adalah sesuatu yang disebabkan atau diberikan oleh perusahaan sehubungan dengan tugas dan tanggung jawab karyawan sehubungan dengan pekerjaan atau pekerjaannya selama bekerja pada perusahaan tersebut.

2.1.3. Kepuasan Masyarakat

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat (Putra et al., 2022) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”. Menurut (Wiardi, Arisman, & Pauzy, 2022) menyatakan bahwa Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang mengatakan hasil perbandingan antara hasil kerja, produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan masyarakat menurut (Zidan, 2022) Kepuasan masyarakat merupakan sebuah keinginan yang diharapkan oleh penyedia jasa ataupun produk dalam rangka meningkatkan loyalitas para penerima. Apabila produk/jasa yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka masyarakat memiliki rasa kepuasan dan meningkatkan kepercayaan, namun apabila produk/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, masyarakat mempresepsikan kinerja yang diberikan tidak sesuai dan perlu dilakukan perbaikan.

Menurut (Amelia & Safitri, 2021) kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Pelanggan merasa puas kalau harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terlampaui. Menurut (Pramudyo & Faiturohmi, 2020) Menciptakan kepuasan pelanggan antara lain dapat menjamin hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, Telah membangun fondasi orang yang baik, membangun loyalitas pelanggan dan rekomendasi dari mulut ke mulut dan dari mulut ke mulut untuk kepentingan

perusahaan ini. Semakin tinggi kualitas barang dan jasa yang ditawarkan, semakin tinggi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan konsep kepuasan beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan lokal merupakan ukuran yang sangat penting bagi perusahaan untuk mengukur tingkat produk atau jasa yang diberikan, karena ketika orang puas mereka akan kembali menggunakan produk atau menggunakan jasa tersebut.

2.1.3.2 Kriteria Mengukur Kepuasan Masyarakat

Menurut penelitian (Munawir, 2018:210) terdapat empat cara untuk mengukur kepuasan yaitu.

1. Sistem dan keamanannya. Semua organisasi berorientasi pelanggan (berorientasi pelanggan) mengirim umpan balik, saran, umpan balik dan keluhan untuk memfasilitasi akses ke pelanggan mereka.
2. Ghost shopping (mystery shopping) adalah semua organisasi yang berorientasi pelanggan (berorientasi pelanggan) mengirim umpan balik, saran, umpan balik dan keluhan untuk memfasilitasi akses ke pelanggan mereka.
3. Jika tidak ada analisis pelanggan, perusahaan akan menghubungi pelanggan yang menyelesaikan pembelian atau mengganti pemasoknya untuk mengetahui mengapa demikian, sehingga mereka dapat menarik kesimpulan tentang perubahan kebijakan selanjutnya.
4. Survei kepuasan konsumen itu dapat dilakukan melalui telepon, surat, email, bertemu langsung dan banyak lagi.

2.1.3.3 Faktor – faktor Kepuasan Masyarakat

Faktor-faktor tersebut harus diperhatikan oleh perusahaan untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat (Masrin & Hasibuan, 2019:10) :

1. Kualitas Jasa
2. Kualitas pelayanan, masyarakat akan merasa puas saat menerima layanan seperti yang diharapkan. Masyarakat akan merasa senang jika menggunakan jasa yang memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik.
3. Harga, layanan dengan kualitas yang sama tetapi dengan biaya yang relatif rendah akan membuat orang terkesan, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan.

2.1.3.4 Indikator – indikator Kepuasan Masyarakat

Indikator kepuasan masyarakat menurut (Pramudyo & Faiturohmi, 2020), adalah sebagai berikut

1. Kepuasan keseluruhan dengan layanan: Pelanggan puas ketika pekerjaan dilakukan dengan baik, pelanggan tidak boleh kecewa.
2. Referensi Pelanggan yang puas tidak akan ragu untuk memberitahu keluarga dan teman jika pelayanan yang diberikan baik dan efisien.
3. Terus menggunakan layanan, mereka yang puas dengan produk dan layanan yang diberikan pelanggan pasti akan menggunakan produk atau layanan tersebut.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penting untuk menggunakan penelitian sebelumnya sebagai acuan dalam menyusun kajian ilmiah. (Febrian et al., 2020:901) melakukan penelitian analisis kualitas pelayanan KTP elektronik terhadap kepuasan masyarakat pada dinas

kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen. Tujuannya untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan hasilnya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kajian yang dilakukan (Pramulaso, 2020) melihat kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Alat analisis data dalam penelitian ini menggunakan pengujian terkini yang reliabel dan valid terhadap alat pengujian yang telah dilaksanakan sebelumnya. Kesimpulan penelitian adalah bahwa secara bersamaan dan secara parsial kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan sosial.

Penelitian yang dilakukan oleh (Pramudyo & Faiturohmi, 2020) melakukan penelitian Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di puskesmas tempel I sleman. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Sederhana dan Analisis Regresi linier berganda dengan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kajian oleh (Sunarmi & Sardjijo, 2022) meneliti dampak kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran di pusat perbelanjaan (pada masa pandemi Covid-19). Metode penelitian bersifat deskriptif dan kuantitatif. Data yang diperoleh berupa data numerik yang dilanjutkan dengan analisis regresi berganda. Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan dan kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Putra et al., 2022) melakukan penelitian Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Winsen Kencana Perkasa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan ahli waris di kantor kecamatan banjaran kabupaten Bandung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas uji F dan uji T. hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati, 2022) melakukan penelitian pengaruh kualitas layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah (studi kasus bank muamalat kantor cabang Palembang). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diuji berdasarkan hasil pengolahan data dengan menguji reliabilitas, validitas dan korelasi data. Untuk mengetahui hubungan variabel-variabel tersebut. Melalui variabel tetap atau independen, kualitas layanan dan kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan, kepercayaan dan keyakinan dapat ditentukan melalui variabel dan variabel dependen. Indeks independen berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan, kepercayaan dan loyalitas nasabah dalam bertransaksi perbankan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Habib, Keke, & Ratnasari, 2021) Penelitian Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Drive THRU Tahun 2020. Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari Kinerja karyawan dan kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa baik secara parsial maupun simultan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian bahwa

Kinerja karyawan dan Kualutas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna jasa.

Penelitian (Rawis, 2022). Penelitian (Robus, 2022). Kajian Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pelayanan publik Metode yang digunakan adalah penelitian korelasi Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap beberapa variabel kepuasan.

Penelitian oleh (Rochmah & Rosy, 2022) Menginvestigasi dampak kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas publik terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian menggunakan metode deskriptif dan metode kuantitatif. sebagian mempengaruhi kepuasan sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul	Alat Analisis	Hasil
1.	(Febrian, 2020)	Analisis kualitas pelayanan KTP elektronik terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen	Pengujian validitas, reliabilita s, t, f, linier Berganda dan koefisien determinasi.	Kepuasan masyarakat disebabkan oleh kualitas pelayanan

2.	(Pramulaso, 2020)	Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan	Pengujian uji regresi dengan alat uji validitas dan reliabilitas	Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3.	(Pramudyo & Faiturohmi, 2020)	Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di puskesmas tempel I sleman	Analisis Regresi Sederhana dan Analisis Regresi linier berganda	Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
4.	(Sunarmi & Sardjijo, 2022)	Pengaruh kualitas layanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Magada (masa pandemi covid-19).	data kuantitatif dan selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda	kualitas layanan berpengaruh dan kinerja pegawai signifikan berpengaruh terhadap kepuasan
5.	(Putra et al., 2022)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan ahli waris di kantor kecamatan banjaran kabupaten Bandung	Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas uji F dan uji T menggunakan program SPSS versi 20	kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat
6.	(Rahmawati, 2022)	Pengaruh kualitas layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah (studi kasus bank muamalat kantor cabang Palembang)	Pengujian data Realibilitas, Validitas, serta Korelasi. menggunakan program SPSS versi 20	kualitas layanan dan kinerja karyawan memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah
7.	(Habib et al., 2021)	Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Drive THRU Tahun 2020	Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas uji F dan uji T.	Kinerja karyawan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

8.	(Rawis, 2022)	pengaruh kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa kanonang lima kecamatan kawangkoan barat kabupaten minahasa.	Analisis kuantitatif deskriptif, dengan regresi linier berganda dan uji hipotesis	Kualitas pelayanan public berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat
9.	(Rochmah & Rosy, 2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F.	secara parsial dan simultan, kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Sumber: Peneliti 2022

2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian masalah yang telah dikemukakan diatas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

1. Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Pelayanan publik dinilai berdasarkan Standard Operating Procedure (SOP) penyedia layanan atau kesepakatan antara penyedia layanan dan konsumen Hal ini dapat dilakukan dengan menilai kinerja publik, menilai kinerja aktual dan potensialnya, atau mengukur seberapa besar gap atau kesenjangan antara pelayanan yang akan diberikan dengan persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterimanya. Semakin kecil perbedaan antara kinerja potensial dan aktual, semakin baik kualitas layanan. (Sunarmi & Sardjijo, 2022)

Sebagian masyarakat tidak puas dengan keadaan pelayanan pemerintah yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh pejabat, pegawai yang tidak berbaik hati melayani masyarakat, dan masyarakat tidak mendengarkan perkataan pegawai

yang lelah untuk melayani masyarakat. publik; biasanya banyak yang teriak, sehingga proses pengerjaan memakan waktu lama, terkadang waktu pengerjaan tidak memenuhi SOP yang penting.

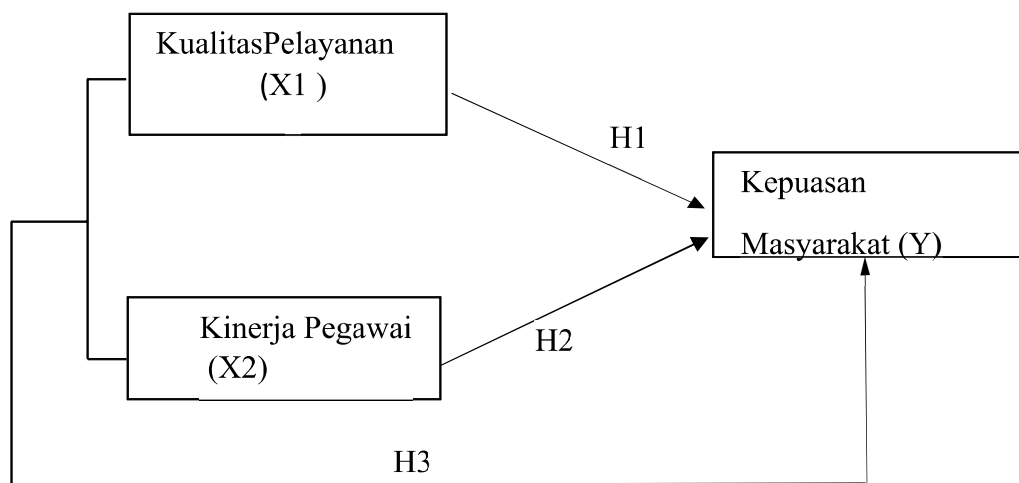
Kualitas dapat didefinisikan sebagai produk yang sempurna; Artinya, ekspresi (Rahmawati, 2022) menyatakan bahwa produksi diproduksi sesuai dengan standar produksi (tujuan atau persyaratan, didefinisikan, dipantau, dan diukur) melalui ekspresi. Kualitas adalah karakteristik produk jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

2. Pengaruh Kinerja Pegawai (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Menurut (Suryani & Handayani, 2019) Kinerja pegawai adalah pegawai memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi, berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi, memiliki tujuan yang realistis, memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya, memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya, dan mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan. Durasi waktu pelayanan SOP rata-rata 40 menit 1 SOP. Di bawah tenggat waktu ini, prosedur untuk mendapatkan, membaca, dan memantau dengan benar persyaratan aplikasi untuk penyusunan SOP 1, misalnya dengan menulis di formulir/formulir kosong, kegagalan untuk melakukannya akan dikembalikan. Ia meminta agar diselesaikan. Jika sudah lengkap langsung buat kartunya, jika sudah lengkap simpan dan berikan ke pemohon. Namun pada kenyataannya praktek di daerah ini tidak seperti itu, berdasarkan wawancara di daerah seperti pengurusan e-KTP, walaupun di

SOP sudah disebutkan bahwa pengurusan e-KTP itu 40 menit, sebenarnya butuh waktu. Berhari-hari, berbulan-bulan, dan terkadang bertahun-tahun. Menurut (Cindy Rahmawati,2022). Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Tentunya setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan hasil karyawannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah pengertian umum tingkat keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan melalui kinerja pegawai dalam hal kualitas, kuantitas, jam kerja dan kerjasama untuk mencapai tujuan.

Berikut adalah gambar kerangka pemikiran kualitas pelayanan (X1), kinerja pegawai (X2) dan kepuasan masyarakat (Y)



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4.Hipotesis

Berdasarkan alasan dan pemikiran di atas, maka hipotesis berikut diperjelas dalam penelitian ini:

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batam.

H2: Kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batam.

H3 : Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batam.