

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian terdahulu

Terdapat berbagai sumber ilmiah yang menyediakan penelitian pendahuluan, yaitu kajian yang telah dilakukan oleh peneliti lain dan mungkin ditemukan pada sumber, antara lain jurnal penelitian, tesis, disertasi, dan tesis lainnya. Dalam hal ini peneliti menemukan penelitian yang mendukung penelitian yang ada.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Kota baru Kabupaten Karawang merupakan penelitian tahun 2017 yang dimuat dalam jurnal ilmiah ilmu administrasi oleh Rizka Mardiyanto dan Mary Ismowati (Mardiyanto and Ismowati 2018). Menurut peneliti penelitian ini, layanan kategori “C” memiliki kualitas layanan yang buruk. Pada tingkat rendah dengan skor IKM sebesar 62,00 didasarkan pada 14 aspek pelayanan yang diperiksa. Sementara itu, beban jasa juga berada pada level yang kurang baik dengan nilai IKM sebesar 43,50.

Kedua, Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan) dimuat dalam Jurnal Administrasi Perkantoran: Pendidikan dan Praktek Tahun 2021 oleh Aditya Cholif Firmansyah dan Brillian Rosy (Aditya Cholif Firmansyah 2022). Program statistik IBM SPSS 21 digunakan untuk menguji data yang dikumpulkan dari penyelidikan ini melalui penggunaan prosedur pengambilan sampel acak. Dua metrik penting muncul dari penelitian ini: koefisien korelasi (0,788) dan koefisien determinasi (0,620). Fakta bahwa nilai sig variabel keterikatan uji t sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang kecil terhadap kepuasan masyarakat.

Ketiga, Jurnal Penelitian Pini Humaniora, Ilmu Sosial, dan Seni Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang Kabupaten Bulukumba terbitan tahun 2022 oleh (Jannatul Ma'wa, Muh. Ichwan Musa 2022). Dalam penelitian ini, kami menggunakan SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 25 untuk berulang kali menerapkan analisis regresi dasar pada data. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan

masyarakat desa sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Nilai penting sebesar 1,660 lebih kecil dari nilai t sebesar 3,256 atau 3,256 lebih besar dari 1,660 dan tingkat signifikan lebih rendah dari lebih α (0,002 lebih besar dari 0,05).

Keempat, Penelitian DEDIKASI yang dilakukan pada tahun 2021 di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan oleh Helen Sintia Chrisela dan Maskan dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Maskan 2021). Taktik asosiatif dan metodologi kuantitatif digabungkan dalam penelitian ini. Data hasil survei diolah menggunakan Statistical Products and Services Solutions (SPSS). Menganalisis data untuk penelitian ini melibatkan penggunaan persamaan regresi linier secara langsung. Penelitian ini menemukan bahwa indikator kepuasan masyarakat kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan berkorelasi positif dan signifikan dengan aspek pelayanan publik. Menganalisis koefisien regresi secara statistik membuktikan hal ini. Dapat dikatakan X mempunyai pengaruh positif terhadap Y karena koefisien regresi nya positif.

Kelima, penelitian tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar oleh (Fatimah, 2019). Dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa Kualitas pelayanan di Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar masuk dalam kategori “B”, tetapi masih ada elemen kualitas pelayanan dari PermenpanRB No. 14 tahun 2017 yang masih belum bagus, berupa waktu penyelesaian, perilaku pelaksana, penanganan saran dan keluhan, infrastruktur menurut masyarakat Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

Menurut Harbani Pasolong (2007:128) dikutip dari (Julen Golla, Arpi Rondonuwu 2018) setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Kepedulian terhadap kebutuhan individu lain atau masyarakat luas yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan ketentuan pokok dan proses yang telah ditetapkan.

Pelayanan apa pun yang diberikan oleh badan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan dianggap sebagai pelayanan publik berdasarkan Keputusan 63 Tahun 2003 yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Secara hukum, yang dimaksud dengan “lembaga pemerintah” adalah kata benda kolektif dalam Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2003 yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan publik. "Departemen" dapat merujuk pada beragam unit organisasi di berbagai tingkat pemerintahan, termasuk sekretariat, kementerian, departemen, organisasi non-departemen, dan lembaga pemerintah negara bagian dan kota. Bergabung dengan mereka yang menawarkan layanan publik yang penting. Instansi pemerintah memberikan pelayanannya kepada perorangan, masyarakat, dan badan hukum lainnya yang disebut sebagai konsumen pelayanan publik.

Hal ini dapat disimpulkan dari beberapa definisi pelayanan publik yang telah dibahas sebelumnya, dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik berarti memberikan pelayanan atau memperhatikan kepentingan individu, masyarakat, dan/atau kelompok lain yang mempunyai kepentingan.

2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dianggap sebagai pelayanan publik yang telah diubah oleh batasan peraturan perundang-undangan untuk kepentingan masyarakat secara keseluruhan.

a. Pelayanan administrasi

Tindakan administratif pemerintah diatur oleh undang-undang untuk menjamin perlindungan individu, keluarga, kehormatan, dan harta benda yang termasuk dalam kategori publik ini. Organisasi non-pemerintah yang bersifat wajib juga melaksanakan tindakan administratif dalam hal ini. oleh pemerintah dan dikendalikan oleh peraturan per undangan-undangan, dan dilaksanakan sesuai kesepakatan dengan pihak yang menerima layanan.

Di antara banyak surat resmi yang dibuat oleh lembaga administratif untuk umum adalah surat yang menyatakan kompetensi, kewarganegaraan, kepemilikan atau penguasaan properti, dan banyak lagi. Pelayanan masyarakat yang diberikan pemerintah, seperti kartu keluarga dan KTP, sangat erat kaitannya dengan kehidupan sehari-hari. Berbagai pajak (federal, negara bagian, dan kota), layanan pemerintah, imigrasi, dan IMB.

b. Pelayanan barang

Ada yang mungkin berpendapat bahwa sebagian besar layanan masyarakat yang ditawarkan oleh pemerintah berkaitan dengan perolehan dan distribusi produk. Dana pelayanan publik tersebut sebagian dapat berasal dari kekayaan negara yang tidak dapat dipisahkan, dan sebagian lainnya berasal dari BUMN atau lembaga pemerintah. Istilah “barang jasa” menggambarkan upaya yang dilakukan untuk membuat sesuatu seperti jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Jasa yang ditawarkan unit pelayanan dalam bentuk penyediaan dan pemeliharaan prasarana dan fasilitas. Layanan yang memberikan kepuasan instan kepada pengguna dan berakhir setelah jangka waktu tertentu berlalu adalah hasil dari prosedur ini, yang spesifik untuk OS.

d. Pelayanan dasar

Agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhan mendasar anggotanya, masyarakat harus mengukur jumlah dan kualitas produk dan/atau layanan yang memenuhi kebutuhan tersebut serta tingkat minimum layanan penting yang harus disediakan sesuai dengan standar teknologi di negara tersebut. agar masyarakat mempunyai kehidupan yang terhormat. Berikut ini adalah contoh tugas yang harus diselesaikan oleh pemerintah terkait pelayanan dasar :

- 1) Pendidikan
- 2) Kesehatan
- 3) Pekerjaan umum dan penataan ruang
- 4) Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman
- 5) Ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat
- 6) sosial

2.2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) diutip dari (Sinollah and Masruro 2019) tentang Pelayanan Publik, keunggulan terdiri dari lima aspek yang telah dikembangkan dianggap penting oleh masyarakat umum, aspek-aspek tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Keandalan (Reliability): Kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi janji dan menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan akurat.
- b. Tanggap (Responsiveness): Kegunaan dan kecepatan penyedia layanan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan.
- c. Jaminan (Assurance): Keterampilan dan pemahaman penyedia layanan, serta kapasitas mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keamanan masyarakat.

- d. Empati (Empathy): Kapasitas penyedia layanan untuk berempati dan merespons kebutuhan emosional dan praktis klien.
- e. Keberwujudan (Tangibles): Cara penyedia layanan, fasilitas, dan materi komunikasi disajikan secara fisik.

2.2.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyedia layanan publik meliputi penyelenggara negara dan daerah, komunitas bisnis, yang memiliki kekuasaan terbatas untuk menawarkan layanan publik tertentu, penyelenggara ekonomi dan pembangunan, entitas otonom yang terdiri dari negara, dunia usaha yang membantu atau dikontrak untuk menyediakan layanan publik tertentu, dan masyarakat umum atau sektor swasta untuk menyediakan layanan publik tertentu. menangani atau mengelola pelayanan publik tertentu apabila pemerintah atau pemerintah daerah tidak mampu.

Seluruh anggota masyarakat dapat terbantu dan kebutuhannya dapat dipenuhi melalui pelayanan publik. Keinginan dan kebutuhan masyarakat harus dipenuhi agar sesuatu dapat membuahkan hasil. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, menguraikan sepuluh prinsip pelayanan yang memberikan standar luas untuk penyelenggaraan pelayanan publik :

a. Kesederhanaan

Tidak sulit untuk memahami atau melaksanakan protokol yang ditetapkan oleh sektor publik.

b. Kejelasan

- 1) Spesifikasi administratif dan teknis pelayanan publik
- 2) Satuan kerja atau otoritas yang berwenang yang bertugas menyelenggarakan penyelenggaraan pelayanan publik dan menangani pengaduan, permasalahan, dan penyelesaiannya
- 3) Informasi mengenai belanja pelayanan publik dan kebijakan pembayarannya.

c. Kepastian Waktu

Sejumlah waktu tertentu dapat dialokasikan untuk pelaksanaan pelayanan publik.

d. Akurasi

Menerima barang pelayanan publik secara baik, sah, dan pantas.

e. Keamanan

Rasa aman dan kejelasan hak hukum seseorang diberikan melalui prosedur dan barang pelayanan publik.

f. Tanggungjawab

Eksekutif atau pejabat penyedia layanan publik ditunjuk untuk meninjau pemberian layanan dan mengatasi kekhawatiran atau permasalahan dalam implementasi layanan.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Akses terhadap infrastruktur, alat, dan sumber daya yang memadai untuk pekerjaan, termasuk sistem komunikasi dan informasi.

h. Kemudahan Akses

Tersedia fasilitas pelayanan yang terbuka dan ruang tempat yang cukup untuk umum dan mempunyai akses terhadap sarana komunikasi dan pengolahan data yang modern.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pekerja di industri jasa harus menunjukkan kualitas berikut: pengendalian diri, keramahan, kesopanan, dan ketulusan.

j. Kenyamanan

Diperlukan suatu tatanan yang menarik, sehat, dan tertata dengan baik, Tempat parkir, toilet, rumah ibadah, dan fasilitas pelayanan penunjang lainnya pun demikian, dan sejenisnya, serta ruang tunggu yang nyaman dan bersih.

2.2.5 Standar Pelayanan Publik

Untuk menjamin kejelasan bagi penerima layanannya, semua penyedia layanan publik wajib mengungkapkan standar layanannya. Penyedia dan penerima layanan publik wajib mematuhi standar layanan, yang merupakan metrik yang ditetapkan untuk penyampaian layanan tersebut. Berikut kriteria pelayanannya menurut UU no 25 tahun 2009:

a. Prosedur pelayanan

Proses rutin baik bagi penyedia layanan maupun penerima layanan tersebut, termasuk penanganan pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permohonan ditentukan sejak permohonan diajukan hingga penyelesaiannya (termasuk keluhan apa pun).

c. Biaya pelayanan

Tarif layanan dan Segala sesuatu yang disepakati saat memberikan layanan merupakan bagian dari biaya terkait.

d. Produk pelayanan

Semua hasil layanan telah diberikan sesuai dengan syarat dan ketentuan.

e. Sarana dan prasarana

Semua hasil layanan yang dinyatakan telah dicapai sesuai dengan syarat dan ketentuan.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kriteria yang tepat untuk menentukan kompetensi penyedia layanan harus didasarkan pada informasi, kompetensi, sikap, dan perilaku yang diperlukan.

2.2.6 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Karena pentingnya kepercayaan masyarakat, maka kepuasan masyarakat terhadap badan publik menjadi hal yang krusial. Menurut *Kotler dan Keller (2012)* dikutip dari (Daffa and Ratnasari 2022) Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah

membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap ekspresi nya. Dalam konteks masyarakat, berarti kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul dari perbandingan antara ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik atau kondisi kehidupan dan realitas yang mereka alami.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga merupakan cara untuk mengukur sejauh mana masyarakat puas dengan kualitas, aksesibilitas, responsiitas, dan efektivitas layanan yang diberikan oleh lembaga publik. evaluasi ini mencerminkan persepsi dan penilaian masyarakat terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan layanan publik tertentu. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik penting karena dapat mempengaruhi legitimasi pemerintah, kepercayaan masyarakat, dan efektivitas kebijakan publik. Dan evaluasi ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi dimana layanan publik perlu ditingkatkan dan untuk memastikan bahwa pemerintah atau lembaga publik bekerja untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

2.2.7 Cara Mengukur Kepuasan Masyarakat

Peraturan Nomor 16 Tahun 2014 yang diterbitkan Menteri Negara tentang Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara, Tata cara penelusuran seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Pada tahun 2014, Menteri Negara mengeluarkan Peraturan Nomor 16 tentang spesifik peraturan pemberdayaan aparatur:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah cara menyeluruh untuk mengukur seberapa bahagia masyarakat terhadap masyarakat berdasarkan data yang dikumpulkan dari penghitungan pendapatan mereka.
- b. Minimal setahun sekali, penyedia layanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat.
- c. Pedoman pemantauan kepuasan masyarakat yang terlampir merupakan bagian integral dari peraturan ini dan menjadi pedoman bagi penyedia layanan publik untuk meningkatkan standar kerjanya.

- d. Indikator dan metodologi survei digunakan untuk menyelenggarakan survei untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap berbagai bentuk pemberian layanan publik sebagai respons terhadap persyaratan tertentu.

Saat ini, tidak ada komunitas yang dapat berfungsi tanpa adanya layanan publik. Tujuan dari setiap lembaga pemerintah adalah untuk memenuhi kebutuhan konstituennya sebaik mungkin. Memastikan layanan berkualitas tinggi merupakan tanggung jawab seluruh organisasi dan penyedia layanan. Dalam hal ini kualitas pelayanan pada Kantor Desa Bumiaji dalam memberikan pelayanan dan sarana untuk pengguna layanan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tetapi masih ada sarana seperti toilet yang kurang nyaman bagi masyarakat. terait dengan keandalan dan kemampuan dalam hal ini kecepatan khususnya di bidang pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Orang-orang yang bekerja di sana mudah menerima keinginan dan harapan pelanggan, dan mereka sangat memperhatikan permintaan tersebut, sehingga dapat membuat pelanggan senang.