

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Pelayanan**

Pelayanan atau service adalah sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan pada dasarnya bersifat tidak teraba dan tidak berujung pada kepemilikan. Pelayanan juga dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu didasarkan dari orang yang memberikan pelayanan atau didasarkan atas peralatannya. Pelayanan dapat diberikan oleh seseorang yang tidak terampil atau seorang professional. Pelayanan yang didasarkan atas peralatan, sangat bergantung pada apakah alat tersebut ditangani oleh seseorang yang terampil atau tidak terampil (Menurut Sutedja 2017:5).

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, pemuasan dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu di mana pelanggan sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. (Kasmir 2011:15).

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan kesatuan dan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (Sinambela, 2006 :4-6). Kesimpulan dari berberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diatas, memberi kepuasan dalam

melayani pelanggan terdapat tiga jenis yaitu pelayanan seseorang yang profesional, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Pelayanan di kantor Camat Medan Barat termasuk dalam kategori Administrasi dan pelayanan jasa.

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja. Hal ini dapat di lihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli, Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana 2003: mengidentifikasi lima karakteristik yang di gunakan oleh masyarakat dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti Langsung adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dari segi visual yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat.
2. Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya Tanggap yaitu keinginan para karyawan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan atau yang di maksud dengan perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat dalam menciptakan rasa aman yaitu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang di butuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah masyarakat.
5. Empati berarti pemerintah memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian personal kepada masyarakat dan memiliki jam operasi yang nyaman,

empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dari segi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan selama proses pelayanan.

### **2.1.1 Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki 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. (Inu Kencana dalam Husni 2011:8).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. (Aswin 2010:33). Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. (Ratninto dan Septiwinarsih 2013:33).

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ini berasaskan pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif. Persamaan dalam perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan keceptan, kemudahan dan keterjangkauan. Bertujuan agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya terkait dengan pengertian tentang pelayanan publik diatas, maka dapat ditarik suatu pemahaman bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintahan pusat atau daerah dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2.1.2 Karakteristik Pelayanan Publik**

Pelayanan tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala domisili kehidupan. Oleh karenanya, berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan. Karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2010) adalah sebagai berikut:

1. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya
2. Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai.
3. Memiliki tujuan sosial.
4. Dituntut untuk akuntabilitas kepada publik.
5. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan.
6. Seringkali menjadi sasaran isu politik.
7. Publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Menurut keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

### **2.1.3 Standar Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

2. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana. Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

#### **2.1.4 Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Menurut Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan publik terbagi atas tiga kelompok, yaitu:

##### **1. Pelayanan barang publik**

- a) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

- c) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan belanja daerah dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

**d) Pelayanan atas jasa publik**

- a) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara atau anggaran pendapatan belanja daerah dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

**e) Pelayanan administratif**

- a) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.



- b) Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

### **2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan monev yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan Menurut Zauhar (2015).

Kualitas pelayanan publik menunjukkan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan (*Provider*) yang dalam hal ini adalah pemerintah, untuk memasarkan atau mendistribusikan produk dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan (*Demand*) dalam hal ini adalah yang diperintah, sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik. Standar kualitas pelayanan yang digunakan oleh sebuah organisasi mungkin saja tidak berlaku untuk organisasi yang lain. Karena pada dasarnya standar pelayanan yang digunakan berbeda, tergantung dengan kebijakan serta arah dari organisasi tersebut.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*Perceived Service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti

memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat Menurut Triguno (2013).

### **2.1.6 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh :

#### **a) Pertama Struktur Organisasi**

Menurut Anderson (2010), Struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan prosedur merupakan suatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas. Dalam konsep yang lain dikatakan bahwa struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma yang telah melekat dalam Pancasila dan pola-pola hubungan yang terjadi didalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata untuk bisa menjadikan Negara Republik Indonesia lebih kokoh dalam segala aspek baik bidang politi, ekonomi dan lain hal nya dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan (Van Meter Dan Van Horn Dalam Winarno 2010).

#### **b) Kemampuan opratur**

Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan yang berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 2012), sedangkan Menurut Moerdiono 2015 mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian Presiden Republik Indonesia.

Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara. Baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang berperan sebagai pegawai negeri sipil pusat dan pegawai negeri sipil daerah yang ditetapkan berdasarkan peraturan pemerintah, aparat negara dan aparatur pemerintah, diharapkan dapat dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handayani, 2016).

Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan (*Ability*) sebagai sifat yang di bawa dari lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Bibson, 2012), sedangkan (*Skill*) atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Soetopo, 2017). Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut.

1. Tingkat pendidikan aparat
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal
3. Kemampuan melakukan kerja sama
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggung jawaban kepada atasan

9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

c) Sitem Pelayanan

Sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (Prajudi, 2015), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal atau bagian yang membentuk keseluruhan yang utuh (Pamudji, 2010).

Kaitannya dengan sistem pelayanan yang perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri.

Dalam hal ini salah satu unsur pelayanan seperti, tinggi mahal nya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan akan merusak citra pelayanan disuatu tempat. Beberapa faktor sistem pelayanan publik adalah : pertama, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan, kedua kejelasan informasi tentang pelayanan yang di berikan, ketiga perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

### 2.1.7 Indikator Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (Dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Perhatian (*Empathy*)

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Berwujud (*Tangibles*) : Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

Indikatornya adalah :

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Keandalan (*Reliability*) : Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
    - a. Kecermatan petugas dalam melayani

- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Ketanggapan (*Responsivess*) : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Jaminan (*Assurance*) : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Perhatian (*Emphaty*) : Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon

- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Pada dasarnya teori tentang Servqual dari Zeithaml, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Menurut Moenir (dalam Tangkilisan 2005:208) agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu sebagai berikut:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
3. Waktu menyampaikan yang tepat
4. Keramahtamahan.

## **2.2 Kepuasan Masyarakat**

Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu cukup baik dan memadai. Tetapi berkaitan dengan konsep perilaku konsumen muncul banyak sekali definisi yang diberikan para ahli mengenai kepuasan konsumen Menurut Tjiptono (2018:349).

Pernyataan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dan dibandingkan dengan harapannya menurut pernyataan Kotler sedangkan Wilkie mengidentifikasi kepuasan masyarakat sebagai suatu tanggapan pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Beberapa pendapat mengenai kepuasan konsumen.

Sedangkan Menurut Sumarwan (2013:322) kepuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu produk dan pelayanan Menurut Umar (2011:51).

Kepuasan fungsional adalah kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi kepada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan.

Selain itu kepuasan pelanggan juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk masa depan. Pelanggan yang merasa puas akan membeli ulang, dan mereka memberitahu orang lain mengenai pengalaman baik tentang produk. Kepuasan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang efektif, akan membentuk kesan yang memuaskan bagi masyarakat, sehingga masyarakat akan merasa terpuasi dengan pelayanan yang diberikan Kantor Camat, sebaliknya pelayanan yang buruk akan berdampak pada pemerintah yang dianggap tidak bisa melayani rakyat nya dengan baik.

### **2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat**

Menurut Lupioyadi (2016:158) dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

1. Kualitas produk pelayanan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.



2. Kualitas pelayanan pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkannya.
3. Emosional masyarakat akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan dengan pelayanan yang baik.
4. Pelayanan yang baik akan membuat masyarakat merasa terlayani dan terpenuhi kebutuhan dalam suatu permasalahannya.
5. Masyarakat tidak mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan suatu pelayanan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang disarankan dan harapan masyarakat bisa mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan masyarakat maka masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

### **2.2.2 Indikator Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M PAN/2/M.2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. **Transparansi** yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas** yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional** yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Parsipatif** yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak** yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status.

### **2.3 Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat**

Menurut Tjahya Supriatna (2013: 27) pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat.

Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*Public Services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pendapat diatas sesuai dengan penjelasan Moenir (2011: 76), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada public tersebut.

Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas. Upaya tersebut berangkat dari persoalan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Menurut Putra Fadillah (2011: 67), kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan publik. Kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu maka, organisasi maupun karyawan yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa sesuai dengan konteksnya, pelayanan publik bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa sesuai dengan konteksnya, pelayanan publik bersifat mendahului kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat). Memberikan penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya, salah satu kantor yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Camat Medan Barat.

## 2. 4Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni (Skripsi Unuversitas Negri Yogyakarta 2015	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang	Analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan uji koefisien determinasi	Hasil pengelolaan pada persamaan regsesi dengan koefisien determinasi 59,7% sedangkan sisanya 40,3% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak di jelaskan dalam penelitian ini,misal produksi,promosi dan harga

2	Muh Yunus Bandu Universitas Hasanuddin	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN Persero Rayon Makassar Barat	Analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan uji koefisien determinasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas reability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3). Emphaty (X4), dan tangibebe (X5) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif.
3	Dwi Aryani (Skripsi Universitas Indonesia 2010)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan uji regresi, linier berganda, uji parsial, dan uji koefisien determinasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembentuk kualitas layanaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan

## 2.5 Kerangka Berpikir

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan kesatuan dan kepuasan meski hasilnya masih saja harus ditinjau setiap tahunnya, Kantor Camat merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari Kantor Camat adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan di Kantor Camat merupakan titik sentral dari kegiatan kecamatan karena tugas utama dari Kantor pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di Kantor Camat merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat dengan penyedia jasa.

Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja Kantor Camat karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat. Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan Kantor Camat Medan Barat dengan menggunakan indikator kepuasan masyarakat dan indikator pelayanan publik. Semakin tinggi nilai Kepuasan masyarakat di Kantor Camat Medan Barat maka semakin tinggi pula kualitas kinerjanya dan berlaku juga sebaliknya.

Dalam instansi pemerintah setiap pegawai selaku pemberi pelayanan dituntut untuk memberikan pencapaian hasil kerja yang baik dari pekerjaan yang dilakukannya, sehingga pemerintah dapat memberikan hasil kerja mereka kepada masyarakat melalui pelayanan yang diberikan dalam bentuk pelayanan berkualitas yang terdapat pada indikator, berwujud, kehandalan, jaminan, perhatian.

Dimana kelima indikator ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh Kantor Camat Medan Barat sebagai pemberian pelayanan publik. Masyarakat juga punya penilaian tersendiri dalam penentuan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yaitu tentang, bersikap terbuka, dapat dipertanggung jawabkan, sesuai dengan kondisi, mendorong peran serta, dan kesamaan hak. Dengan demikian masyarakat dapat menilai secara langsung apakah pelayanan yang diberikansudah sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

Dalam instansi pemerintahan, setiap pegawai selaku pemberi pelayanan dituntut untuk memberikan pencapaian hasil kerja yang baik dari pekerjaan yang dilakukannya, sehingga pemerintah dapat memberikan hasil kerja mereka kepada masyarakat melalui pelayanan yang diberikan dalam bentuk pelayanan berkualitas



## 2.6 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris (hipotesis berasal dari kata *hypo* yang berarti bahwa dan *thesa* yang berarti kebenaran). Pernyataan atau dugaan tersebut disebut proposisi dalam suatu penelitian, hipotesis merupakan pedoman karena data yang dikumpulkan adalah data yang berhubungan dengan variabel-variabel yang dinyatakan dalam hipotesis tersebut. Menurut Sugiyono (2010:70) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Menurut pola umum metode ilmiah, setiap penelitian terhadap suatu objek hendaknya dibawah tuntutan suatu hipotesis yang berfungsi sebagai pegangan sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya dalam kenyataan (*Empirical Verification*), percobaan (*Experimentation*) atau praktek (*Implementation*).

Berdasarkan dari teori dan perumusan masalah yang disajikan di atas penulis mencoba merumuskan suatu hipotesis yang nantinya akan digunakan sebagai langkah berpijak dalam penelitian, hipotesis tersebut adalah kualitas pelayanan. Hipotesis merupakan dugaan, kesimpulan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan didalam rumusan masalah sebelumnya. Atas dasar masalah dan tujuan pembahasan, maka hipotesis yang dikemukakan adalah :



Ho1 = Variabel Berwujud (*Tangible*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ha1 = Variabel Berwujud (*Tangible*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ho2 = Variabel Keandalan (*Reliability*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ha2 = Variabel Keandalan (*Reliability*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasann masyarakat.

Ho3 = Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ha3 = Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ho4 = Variabel Jaminan (*Assurance*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ha4 = Variabel Jaminan (*Assurance*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ho5 = Variabel perhatian (*Emphaty*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ha5 = Variabel perhatian (*Emphaty*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat.