

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **A. Telaah Pustaka**

##### **1. Grand Theory**

Manajemen pemasaran (*marketing management*) merupakan analisis perencanaan, implementasi, dan pengendalian atas program-program yang didesain untuk menciptakan, membangun dan menjaga pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan-tujuan organisasional atau tujuan-tujuan perusahaan. Kottler dan Keller (2016:3) menyebutkan bahwa manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan melalui penciptaan, penyampaian, dan pengkomunikasian nilai pelanggan yang unggul.

Manajemen pemasaran berasal dari dua kata yaitu manajemen dan pemasaran. Pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi, serta pengendalian dari program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan manajemen adalah proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengarahan (*directing*), dan pengawasan (*controlling*). Manajemen pemasaran merupakan suatu usaha untuk merencanakan, menerapkan yang terdiri dari kegiatan mengorganisasikan, mengarahkan serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran

dalam suatu perusahaan agar tercapai tujuan perusahaan Menurut Alma (2017:5), manajemen pemasaran merupakan suatu kegiatan penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun, dan memelihara keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan perusahaan dalam jangka panjang. Tjiptono (2019:3) juga menjelaskan bahwa manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan, pemikiran, penetapan harga promosi, serta penyaluran barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran-sasaran individu dalam organisasi. Berdasarkan pernyataan tersebut maka manajemen pemasaran adalah proses yang melibatkan pengaturan tujuan dan sasaran pemasaran, pengembangan rencana pemasaran, pengaturan fungsi pemasaran, penerapan rencana pemasaran ke dalam tindakan, serta mengontrol program pemasaran.

Manajemen pemasaran memiliki beberapa fungsi, yaitu : analisis pasar, segmentasi pasar, menetapkan pasar sasaran, penempatan pasar, dan perencanaan pemasaran. Sedangkan tujuan dari manajemen pemasaran adalah menciptakan *demand* atau permintaan, meningkatkan keuntungan, menciptakan pelanggan baru, memuaskan pelanggan, dan mencitrakan produk yang baik di mata publik. Kaitan penelitian ini dengan teori manajemen pemasaran adalah dimana salah satu fungsi utama dari manajemen pemasaran adalah memuaskan konsumen atau pelanggan, dalam hal ini adalah wajib pajak hotel yang menerima pelayanan dari BPKAD

Gianyar. Kepuasan wajib pajak akan tercipta dari dua elemen utama dari bauran pemasaran yaitu pelayanan yang berkualitas serta kapasitas pelaksana pelayanan jasa yang memadai, salah satunya disiplin yang tinggi. Pelayanan yang berkualitas serta kedisiplinan pegawai dalam melayani akan menimbulkan pengalaman yang menyenangkan dan membekas di hati para wajib pajak, sehingga menimbulkan kepuasan tersendiri.

## 2. Pelayanan Publik

### a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, karena dalam pemenuhan kebutuhan manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan tindakan nyata yang dilakukan dalam suatu lembaga. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Menurut Hardiyansyah (2011: 11), “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”. Manusia melakukan kegiatan dengan menggunakan peralatan untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan. Kegiatan pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2) yang menyatakan “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak

dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Secara sederhana, istilah pelayanan diartikan melakukan sesuatu bagi orang lain dan tidak menghasilkan produk secara fisik. Pelayanan dapat dilakukan oleh perusahaan pemerintah maupun perusahaan swasta. Menurut kamus *Oxford Advanced Learner's Dictionary* dalam Fandy Tjiptono (2012: 4):

“*Service* adalah sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, diorganisasikan oleh pemerintah atau perusahaan swasta; organisasi yang menyediakan sesuatu kepada publik atau melakukan sesuatu bagi pemerintah; bisnis yang pekerjaannya berupa melakukan sesuatu bagi pelanggan tetapi tidak menghasilkan barang; keterampilan atau bantuan tertentu yang bisa ditawarkan seseorang; dan kondisi atau posisi menjadi pelayan atau pembantu (*servant*).”

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan tidak menghasilkan produk secara fisik untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu guna menciptakan kepuasan dan keberhasilan.

#### b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhan. Pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap hari. Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa

Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam rangka melayani kepentingan warga masyarakat untuk mencapai kepuasan masyarakat. Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2010: 199) adalah “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik dilakukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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.”

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik yang sudah diatur dalam undang-undang.

### c. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, “Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur”. Standar pelayanan

mencakup sifat, jenis dan layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Menurut Nina Rahmayanty (2013: 89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan publik yang meliputi prosedur, waktu, biaya produk sarana dan prasarana serta kompetensi petugas seharusnya dapat terpenuhi guna mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri. Selain itu, standar pelayanan publik juga bisa disebut sebagai suatu norma karena dalam penerapannya meliputi dimensi-dimensi sebuah norma. Sebagai suatu norma maka standar pelayanan tersebut harus dipatuhi dan dilaksanakan sesuai aturan sehingga dapat mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri, yaitu kepuasan masyarakat. Agus Dwiyanto (2009: 309) lebih lanjut mengemukakan tentang standar pelayanan publik yaitu:

Standar pelayanan publik dianggap sebagai norma, karena dalam penerapan standar tersebut meliputi dimensi-dimensi sebuah norma, yaitu: dimensi *cognitive* yang berisi tentang bagaimana mengembangkan praktik-praktik yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Sebuah organisasi birokrasi tentu tujuannya memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat; *regulative*, yang berisi perintah terhadap anggota organisasi untuk melakukan praktik-praktik yang telah ditetapkan tersebut; dan *normative*, berisi anjuran yang tegas dengan mengatakan bahwa praktik-praktik yang dikehendaki tersebut memang selayaknya dilakukan oleh birokrasi.

Selanjutnya cf. Stinchcombe dan Goodin dalam Agus Dwiyanto (2009: 309) standar pelayanan dapat disebut juga sebagai sebuah norma yang baru. Sebagai norma yang baru penerapan standar pelayanan dapat meningkatkan efektivitas kerja unit-unit birokrasi yang bertugas memberikan layanan

publik. Standar pelayanan publik akan diterima oleh aparat birokrasi apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a) Mampu meningkatkan efektivitas mencapaian tujuan organisasi;
- b) Dapat digunakan sebagai cara yang efektif untuk menghemat energi dalam memberikan pelayanan publik sehingga tidak lagi bersifat *trial and error*;
- c) Mampu mencerminkan kemampuan kemampuan untuk merumuskan masalah dan menawarkan solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah tersebut;
- d) Mampu, dalam jangka panjang, digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik yang sudah dibuktikan kebenarannya di banyak tempat.

Sebagai sebuah norma baru, standar pelayanan publik diharapkan dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Sehingga sebuah organisasi birokrasi dapat memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat.

Selanjutnya menurut Kasmir (2006: 18) dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut:

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
- 3) Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
- 4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan

- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- 6) Bergairan dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
- 7) Jangan menyela ataupun memotong pembicaraan
- 8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
- 9) Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan melayani.

Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

#### d. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi kepuasan bagi pengguna jasa birokrasi pemerintah. Birokrasi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas dalam pelayanan publik. Menurut Ibrahim Amin (2008:19) menyatakan bahwa pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh karena itu pelayanan publik mengandung unsur-unsur dasar atau asas-asas sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan-keraguan dalam pelaksanaannya.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- 3) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 4) Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintah “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 245) asas-asas tersebut yaitu:

- a) Empati dengan *customers*

Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

- b) Pembatasan prosedur

Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.

c) Kejelasan tata cara pelayanan

Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

d) Minimalisasi persyaratan pelayanan

Persyaratan dalam pengurusan pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan banyak yang benar-benar diperlukan.

e) Kejelasan kewenangan

Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

f) Transparansi biaya

Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

g) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan

Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

h) Minimalisasi formulir

Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

i) Maksimalisasi masa berlakunya izin

Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

j) Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*

Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

k) Efektivitas penanganan keluhan

Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut harus ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Pelayanan meliputi beberapa asas yaitu asas empati, pembatasan prosedur, kejelasan tatacara pelayanan, minimalisasi persyaratan pelayanan, kejelasan kewenangan, transparasi biaya, kepastian jadwal dan durasi pelayanan, minimalisasi formulir, maksimalkan masa berlakunya izin, kejelasan hak dan kewajiban, serta efektivitas penanganan keluhan Asas dalam pelayanan harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 sebagai berikut:

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhka dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 4, penyelenggara pelayanan publik berdasarkan:

- a) Kepentingan umum;
- b) Kepastian hukum;
- c) Kesamaan hak;
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e) Keprofesionalan;
- f) Partisipatif;

- g) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h) Keterbukaan;
- i) Akuntabilitas;
- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k) Ketepatan waktu; dan
- l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa asas-asas pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, kepentingan umum, kepastian hukum, keprofesionalan, persamaan perlakuan/tidak deskriminatif, keterbukaan , fasilitas dan perilaku khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

#### e. Kualitas Pelayanan

##### 1) Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011: 40) mengungkapkan bahwa," Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik

tersebut". Pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan manusia, namun juga dengan produk, jasa proses dan lingkungannya. Penilaian dari kualitas pelayanan dilakukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

Selanjutnya Gasperz dalam Sampara Lukman (2001: 7) mengungkapkan bahwa," Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada beberapa pengertian pokok. Pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- a) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasaan atas penggunaan produk itu.
- b) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Pengertian pokok kualitas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang diterima. Kemudian Sedarmayanti (2004: 207) menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi:

- 1) Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari

keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih professional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

- 2) Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- 3) Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
- 4) Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan jika kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sampara Lukman (2001: 12) yang menyatakan bahwa," Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan

pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan”.

Pengertian-pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

## 2) Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Menurut Vincent Gaspersz (2011:282) dimensi

atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan dalam industri jasa yaitu:

- a) Ketepatan waktu pelayanan

Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.

- b) Akurasi pelayanan

Berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.

- c) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan,

Terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal. Citra pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal.

- d) Tanggungjawab

Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.

- e) Kelengkapan

Menyangkut ruang lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer.

- f) Kemudahan mendapatkan pelayanan

Berkaitan dengan banyaknya *outlet*, banyaknya petugas yang melayani, banyaknya fasilitas pendukung.

- g) Variasi model pelayanan

Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan.

h) Pelayanan pribadi

Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.

i) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.

j) Artibut pendukung pelayanan lainnya

Seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, dll.

Untuk dapat mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, diperlukan kriteria yang menunjukkan apakah pelayanan publik tersebut dapat dianggap baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansya h (2011: 46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.

1) *Reliability* (Kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat

2) *Responsiveness* (Ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

3) *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

- 4) *Empathy* (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 3) Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006: 3), “Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.”

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua kategori, yaitu kualitas pelayanan internal dan kualitas pelayanan eksternal. Masing-masing kategori ini dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yang meliputi: Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

- a) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan

hubungan kerja, serta pola insentif.

- b) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011: 41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

#### 4) Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari beberapa dimensi. Seperti dijelaskan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) yaitu dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon/ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Dimensi *Tangible* (Berwujud)
  - a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan
  - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
  - a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - 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) Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

- 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) Dimensi *Assurance* (Jaminan)

- 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) Dimensi *Empathy* (Empati)

- a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b) Petugas melayani dengan sikap ramah
- c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda- bedakan)
- e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

1. Disiplin Kerja

a. Pengertian Disiplin Kerja

Diperlukan kerja sama yang serasi dalam tim kerja dan kesadaran yang tinggi bagi setiap anggota organisasi untuk bekerja sama secara bersungguh-sungguh serta patuh terhadap peraturan yang telah disepakati agar tujuan organisasi dapat tercapai. Secara umum kedisiplinan seseorang dapat dilihat

dari perilaku orang tersebut dalam menjalankan tugasnya. Secara lebih mendalam kedisiplinan memuat dimensi sikap yang melibatkan mental seseorang.

Ada beberapa definisi tentang disiplin yang dikemukakan oleh para ahli antara lain: Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009: 129), " *Discipline is management action to enforce organization standar*" . (Disiplin kerja adalah pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi). Pedoman-pedoman atau aturan dalam organisasi harus dibuat dengan manajemen agar pedoman yang dihasilkan baik dan benar. Manajer merupakan pihak yang membuat peraturan atau norma yang berlaku dalam masyarakat yang dijadikan pedoman karyawaan untuk mencapai disiplin kerja. Menurut Veithzal Rivai (2011: 825):" Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku".

Disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku karyawan terhadap peraturan organisasi. Niat dapat diartikan sebagai keinginan untuk berbuat sesuatu atau kemauan untuk menyesuaikan diri dengan peraturan. Sikap dan perilaku dalam disiplin

kerja ditandai oleh berbagai inisitif, kemauan dan kehendak untuk menaati peraturan. Artinya, seseorang yang dikatakan memiliki disiplin yang tinggi tidak semata-mata taat dan patuh pada peraturan secara kaku dan mati, namun juga mempunyai kehendak (niat) untuk menyesuaikan diri dengan peraturan organisasi.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2007:193) Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan Perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran merupakan sikap seseorang yang sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawab dengan baik bukan atas paksaan.

Pengertian-pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin kerja yaitu suatu proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang yang menunjukkan nilai-nilai ketiaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada perusahaan atau organisasi tersebut. Hukuman merupakan cara terakhir setelah semua cara yang sebelumnya digunakan itu tidak bisa dilaksanakan lagi. Jadi disiplin itu bukan suatu penindasan yang akan mengurung gerak gerik seseorang, tapi disiplin itu untuk mencegah perilaku yang tidak sesuai dengan aturan perusahaan itu agar tidak terulang kembali.

b. Pentingnya Kedisiplinan Kerja

Disiplin kerja pada sebuah organisasi atau instansi sangat menentukan kualitas yang diberikan oleh organisasi atau instansi tersebut. Keteraturan

merupakan ciri utama organisasi dan disiplin merupakan salah satu metode untuk memelihara keteraturan tersebut. Disiplin kerja sangat diperlukan untuk menunjang kelancaran segala aktivitas organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai secara maksimal. Kedisiplinan dan ketidakdisiplinan dalam organisasi atau instansi dapat menjadi panutan orang lain dalam melakukan pekerjaan. Jika lingkungan kerja semuanya disiplin, maka seorang pegawai akan disiplin, tapi jika lingkungan kerja tidak disiplin, maka seorang juga akan ikut tidak disiplin.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2007: 193)," Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya". Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap manajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik. Seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya, jika para bawahannya berdisiplin baik. Menurut Edy Sutrisno (2016: 80)," Tujuan utama disiplin adalah untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dant energi". Disiplin diperlukan untuk mewujudkan tujuan organisasi. Tujuan organisasi akan lebih cepat terwujud jika waktu dan energi yang dikeluarkan lebih sedikit dan tujuan yang ditentukan dapat tercapai lebih cepat sehingga dapat mencapai tujuan organisasi yang lain. Sedangkan menurut Buhler (2007:216)," Disiplin benar-benar memainkan peran penting dalam membentuk tingkah laku. Seperti halnya penghargaan yang

efektif dalam memotivasi orang, disiplin jika digunakan secara tepat maka dapat sama-sama efektif. Seiring dengan perselisihan di tempat kerja saat ini, anda harus memastikan bahwa anda cermat dalam melaksanakan disiplin yang terbaik adalah mendokumentasikan segala sesuatu dengan teliti.” Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan. Tata tertib yang baik, semangat kerja, efisiensi, dan efektivitas kerja karyawan akan meningkat. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Jelasnya perusahaan sulit mencapai tujuannya, jika karyawan tidak mematuhi peraturan-peraturan perusahaan tersebut. Kedisiplinan perusahaan dikatakan baik, jika sebagian besar karyawan menaati peraturan-peraturan yang ada. Hukuman diperlukan dalam meningkatkan kedisiplinan dan mendidik karyawan supaya menaati semua peraturan perusahaan. Pemberian hukuman harus adil dan tegas terhadap semua karyawan. Dengan keadilan dan ketegasan, sasaran pemberian hukuman akan tercapai. Peraturan tanpa disertai pemberian hukuman yang tegas bagi pelanggannya bukan menjadi alat pendidik bagi karyawan. Kedisiplinan karyawan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya yaitu kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja dalam suatu organisasi atau instansi sangat penting karena untuk memudahkan pegawai atau karyawan untuk mencapai tujuan organisasi

secara efektif dan efisien. Jika disiplin kerja diterapkan dengan baik di lingkungan kerja maka akan menghemat waktu dan energi.

c. Indikator Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2007: 194) indikator yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja adalah:

1) Tujuan dan kemampuan

Tujuan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar karyawan dapat bekerja dengan sungguh-sungguh.

2) Teladan pimpinan

Teladan pemimpin sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh bawahannya.

3) Balas jasa

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) mempengaruhi kedisiplinan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan/pekerjaannya.

4) Keadilan

Keadilan dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik.

## 5) Waskat

Waskat (pengawasan melakat) adalah tindakan nyata dan paling efektif untuk mencegah/mengetahui kesalahan serta menciptakan sistem internal kontrol yang terbaik dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

## 6) Sanksi hukuman

Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap, dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang.

## 7) Ketegasan

Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan.

## 8) Hubungan kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis antara sesama karyawan akan menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan

Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan

perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap menajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik.

Menurut Soejono (2000: 67), disiplin kerja dipengaruhi oleh faktor yang sekaligus sebagai indikator dari disiplin kerja yaitu:

a) Ketepatan waktu

Para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja baik.

b) Menggunakan peralatan kantor dengan baik

Sikap hati-hati dalam menggunakan peralatan kantor dapat mewujudkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik, sehingga peralatan kantor dapat terhindar dari kerusakan.

c) Tanggung jawab yang tinggi

Pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggungjawab atas hasil kerja, dapat pula dikatakan memiliki didiplin kerja yang baik.

d) Ketaatan terhadap aturan kantor

Pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu pengenal/identitas, membuat ijin jika tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan dari disiplin yang tinggi.

## 2. Kepuasan Masyarakat

### a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah memperoleh hasil yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat

dari seberapa baik hasil yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas hasil yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011: 433) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Masyarakat merupakan pelanggan utama yang memperoleh pelayanan. Pelayanan yang terbaik akan diberikan oleh pegawai pemerintahan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, mengukur tingkat kepuasan masyarakat sangatlah perlu karena akan memberikan informasi yang bermanfaat guna perkembangan instansi tersebut. Tse dan Wilton dalam Rambat Lupiyoadi (2004: 349) menjelaskan: “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Instansi pemerintahan dapat mengetahui kepuasan dari masyarakat melalui umpan balik yang diberikan oleh masyarakat kepada instansi pemberi layanan tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan masyarakat. Salah satu contoh umpan balik dapat diketahui pada saat masyarakat komplain atau mengeluh, dengan adanya komplain atau keluhan tersebut, instansi dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan sehingga dapat memuaskan masyarakat yang belum puas. Sedangkan menurut Wilkie dalam Fandy Tjiptono (2014: 354) mendefinisikan

“Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Tanggapan emosional bisa berupa perasaan lebih yang dirasakan ketika sesuatu keinginan yang diharapkannya tercapai. Masyarakat yang secara terus-menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama tanpa adanya keluhan untuk menggunakan produk atau jasa dapat dikatakan bahwa mereka merasa puas akan produk atau jasa yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan definisi kepuasan masyarakat sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman pemakaian produk atau jasa. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

#### b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan dari pelanggan (masyarakat) tercapai apabila masyarakat merasa apa yang diinginkannya terpenuhi dengan maksimal. Menurut Handi Irawan (2002: 40) ada 5 faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

##### 1) Kualitas produk

Pelanggan akan puas jika setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, kualitas produknya baik. Kualitas produk adalah dimensi yang

global atau paling tidak ada 6 elemen dari kualitas produk, yaitu *performance, durability, feature, reliability, consistency dan design.*

## 2) Harga

Bagi pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen ini sangat penting untuk beberapa perusahaan tetentu dalam menciptakan kepuasan seperti misalnya: industri retail.

## 3) *Service Quality*

Ini bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar 70 persen dan tidak mengherankan jika kepuasaan terhadap pelayanan biasanya sulit untuk ditiru.

## 4) *Emotional Factor*

Komponen ini berlaku untuk produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti, mobil, kosmetik, pakaian dan sebagainya. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan.

## 5) Biaya dan Kemudahan Mendapatkan Produk

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.

Instansi pemerintah harus mengetahui bobot dari masing-masing faktor tersebut dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang dominan dalam menciptakan kepuasan masyarakat untuk perusahaan jasa. Produk atau hasil yang didapatkan sesuai dengan keinginan masyarakat akan mempunyai peluang untuk menciptakan kepuasan masyarakat yang tinggi.

### c. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221), “Semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan

dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.”

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran Kotler dalam Fandy Tjiptono (2004: 148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sistem Keluhan dan Saran Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluasluasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.
- 2) Survei Kepuasan Pelanggan Melalui survai, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.
- 3) *Ghost Shopping* Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.
- 4) *Lost Customer Analysis* Perusahaan yang menggunakan metode ini

untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

#### d. Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004 : 146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaianya. Salah satu tolok ukur penilaian kualitas layanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden mengenai kualitas pelayanan yang telah diterima.

Indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada Kepmen PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2004, maka ada 14 indikator yang akan diukur dalam penelitian ini. Berikut indikator dalam penelitian ini:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyehlesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan dan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai

dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasalong, “Semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)” (Pasalong, 2010). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.”

## B. Penelitian Terdahulu

Tabel. 2.1 Penelitian Terdahulu

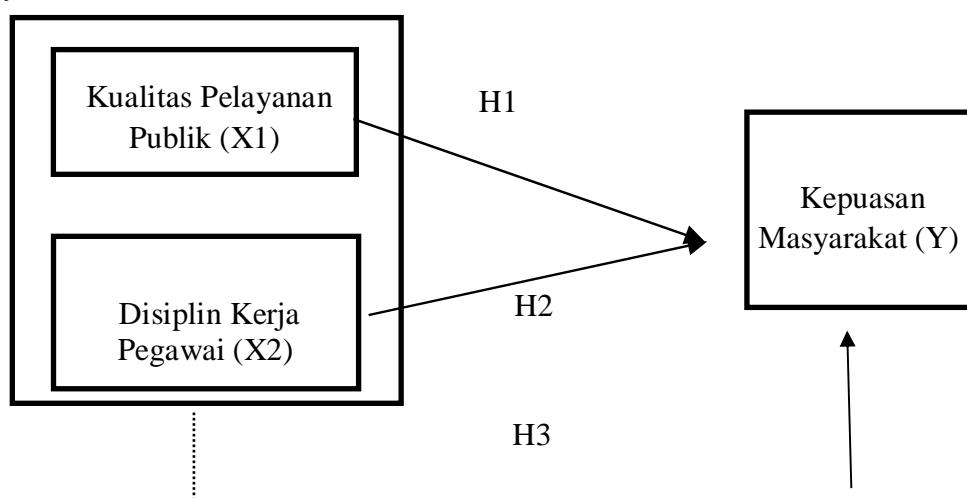
No	Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Kadek Lusiana, 2024	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Fasilitas, dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng)	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan gabungan pendekatan deskriptif dan asosiatif.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Fasilitas, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat adalah positif signifikan dimana koefisien regresi variabel kualitas pelayanan publik adalah 0,174, artinya kepuasaan masyarakat meningkat sebesar 0.174, kemudian koefisien regresi variabel fasilitas adalah 0.547 artinya maka kepuasaan masyarakat meningkat sebesar 0.547, kemudian koefisien regresi variabel disiplin kerja adalah 0,366, artinya maka kepuasaan masyarakat meningkat sebesar 0.366.
2.	Cahyadi Fahcrul,Ratna, 2024	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Desa Pulau Rakyat Pekan Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan	Penelitian ini merupakan penelitian ex-post facto dengan pendekatan kuantitatif	Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan Masyarakat terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan Masyarakat terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

3.	Surya, Dedi, Koko,2023	Pengaruh Kualitas Pelayanan,Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif	Kualitas pelayanan di kecamatan Brang Ene tergolong baik, namun beberapa indikator yang perlu diperbaiki adalah Pegawai Kantor Camat Brang Ene dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan warga Kinerja pegawai memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor camat Brang Ene. Disiplin kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor camat Brang Ene.
4.	Eigis, 2020	Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan	Jenis Penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif	Secara simultan dan parsial kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan
5.	Ahamd Nurhidayat, Bahtiar Efendi, 2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan media SPSS	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

*Sumber: Hasil Kajian Penulis, 2024*

### C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pendapat di atas kerangka pemikiran dari Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap berikut adalah kerangka pemirikan teoritisnya:



*Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran*

## D. Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pengembangan hipotesisnya sebagai berikut:

Kualitas pelayanan publik mengacu pada sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam literatur, kualitas pelayanan sering diukur melalui dimensi seperti *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1985).

H1 : Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap

Disiplin kerja pegawai mencerminkan sejauh mana pegawai mengikuti aturan, ketepatan waktu, dan bekerja sesuai prosedur yang ditetapkan. Teori perilaku organisasi menunjukkan bahwa disiplin pegawai yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Robbins dan Judge (2009) menyebutkan bahwa disiplin kerja yang baik merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja organisasi, yang kemudian berdampak pada kepuasan pengguna layanan.

H2 : Disiplin Kerja Pegawai berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap

Dalam hipotesis ini, kedua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai, secara bersama-sama dianggap berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat. Menurut pendekatan multivariabel, faktor-faktor yang berbeda dapat memiliki pengaruh yang sinergis terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat). Sebuah layanan yang berkualitas akan semakin optimal jika diiringi dengan disiplin kerja pegawai yang baik.

H3: Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai secara simulatan berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap.

