

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SUKABUMI KOTA BANDAR  
LAMPUNG**

**(Tugas)**

**Oleh :**

Nabila Putri Celosia ( 2216041118 )



**ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2023**

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian dengan judul serupa yakni terkait masalah pelayanan publik sudah dikembangkan oleh beberapa peneliti terdahulu, diantaranya:

1. Penelitian yang dikemukakan oleh Siti Anisa (2018) menyatakan bahwa hasil dari penelitian dengan variabel daya tanggap/*responsiveness*, keandalan/*reability*, perhatian/*emphaty*, kemampuan fisik/*tangibles*, daya tanggap/*responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia selaku Desa yang diuji menggunakan metode penelitian kuantitatif yang berlandaskan pada pembenaran konsep/teori yang diaplikasikan dengan jenis penelitian asosiatif/hubungan, tetapi jaminan/*assurance* tidak terlalu berpengaruh secara substansial terhadap respon dari masyarakat di Kantor Desa Helvetia.
2. Penelitian yang dikemukakan oleh Hanif Syahputra (2021) menyatakan bahwa pelayanan publik yang terletak di Kantor Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Kulim sebagaimana yang telah dianalisis yaitu terdiri dari 5 dimensi sebagai berikut:
  - Dalam dimensi berwujud beberapa indikator kenyamanan penggunaan alat sudah dapat dirasakan tetapi masih terdapat beberapa indikator yang masih belum terpenuhi dengan maksimal seperti kenyamanan tempat.
  - Dimensi keandalan dengan berbagai indikatornya masih belum berjalan dengan baik karena keterbatasan keahlian karyawan dalam menggunakan alat bantu.

- Dimensi ketanggapan yang berkaitan dengan respon seseorang terhadap suatu tindakan sudah sesuai dengan harapan masyarakat karena telah dibuktikan dengan tidak ditemukannya keluhan masyarakat terhadap dimensi ini.
- Dimensi jaminan dengan indikator jaminan tepat waktu dan kepastian biaya kurang lebih sudah sepadan dengan keinginan masyarakat karena telah dibuktikan dengan tidak ditemukannya keluhan masyarakat terhadap dimensi ini.
- Dimensi empati yang berindikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, serta sikap sopan, ramah dan tidak diskriminatif belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan karena masih ditemui ketidakramahan pegawai.

Selain ke-5 dimensi tersebut, faktor penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik belum dapat dikatakan baik karena kurangnya sumber daya pegawai dan terbatasnya sarana prasarana yang dimiliki.

3. Penelitian yang dikemukakan oleh Reka Pujiastuti (2021) menyatakan bahwa pelayanan yang berjalan di Kelurahan Ujung Kota Parepare telah berjalan cukup baik karena terdapat standar pelayanan yang dijadikan sebagai pedoman dalam melayani masyarakat. Pelayanan yang dilakukan juga memiliki prosedur yang jelas sehingga masyarakat tidak kehilangan arah saat melakukan urusan administratif, sikap yang ditunjukkan oleh para petugas pun terbilang ramah dan baik tetapi untuk mengajukan keluhan serta kritik masyarakat perlu diperhatikan lebih lanjut.

## **2.2. Tinjauan Umum**

### **2.2.1. Tinjauan Umum Tentang Kualitas**

Pada dasarnya kualitas berkaitan dengan pelayanan yang baik atau dapat pula diartikan sebagai sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan atau masyarakat agar mereka merasa puas. Terdapat banyak definisi mengenai kualitas yaitu menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang terdapat pada blog

Rosianasfar (2013), kualitas berarti baik buruknya sesuatu, derajat/taraf mutu. Definsi kualitas menurut Juran (1992) kualitas merupakan kesesuaian dengan tujuan serta manfaatnya. Perbendaharaan istilah ISO 8402 dan dari standar Nasional Indonesia, kualitas merupakan keseluruhan dari ciri dan karakteristik suatu produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersirat. Menurut Goestch dan Davis (dalam Tjiptono,2002:51) kualitas merupakan suatu keadaan dinamis yang memiliki hubungan antar produk, jasa, proses, manusia dan lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan.

Selanjutnya Triguno (1997:76) mengartikan kualitas sebagai ukuran yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia (SDM), kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Sedangkan menurut Wycof (dalam Tjiptono, 1996:59) kualitas jasa/layanan adalah tingkat kualitas yang menjadi harapan dan pengelolaan atas tingkat harapan tersebut supaya dapat memenuhi keinginan konsumen. Berkualitas sendiri memiliki arti memuaskan kepada pihak yang diberikan layanan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Menurut Russel dan Taylor (2011) terdapat peran penting dari kualitas yaitu:

1. Reputasi perusahaan

Jika sebuah perusahaan memiliki kualitas yang baik maka persepsi masyarakat akan menjadi baik dan dilihat sebagai suatu organisasi yang memiliki nilai “lebih” dan oleh sebab itu, perusahaan dapat dipercaya oleh masyarakat. Masyarakat kini memiliki banyak pilihan produk baik dari segi layanan, harga serta yang paling diminatinya, oleh karena itu kualitas dapat menjadi faktor penentu bagi masyarakat.

2. Penurunan biaya

Terkadang beberapa produk berkualitas memiliki harga yang mahal karena dalam menghasilkan produk yang berkualitas memerlukan biaya yang mahal. Sejalan dengan paradigma baru, produk yang berkualitas dapat dihasilkan dengan mengeluarkan biaya yang rendah.

Hal ini didasarkan pada fokus organisasi yaitu pada kebutuhan dan harapan dari masyarakat sehingga suatu organisasi dapat menghindari pemborosan dengan menghasilkan produk atau jasa yang dibutuhkan pelanggan.

3. Peningkatan pangsa pasar

Pangsa pasar akan meningkat apabila biaya termimisasi karena hal ini dapat mendorong konsumen untuk memiliki keinginan membeli produk/jasa sehingga pangsa pasar dapat meningkat.

4. Pertanggungjawaban produk

Dengan meningkatnya persaingan yang ada maka organisasi dituntut untuk bertanggungjawab terhadap proses, desain dan pendistribusian produk agar memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen.

5. Dampak Internasional

Jika produk yang ditawarkan berkualitas, maka produk akan merambah ke pasar Internasional. Hal ini dapat menambah kesan baik pada perusahaan yang menghasilkan produk/jasa tersebut.

6. Penampilan produk/Jasa, dapat membuat perusahaan dan organisasi menjadi lebih terpercaya dan kepercayaan masyarakat tersebut akan membuat perusahaan menjadi lebih dihargai.

7. Kualitas yang dirasakan, hal ini yang mendorong masyarakat untuk membeli produk walau harga tinggi tetapi kualitasnya pun tinggi.

Menurut Tjipton, konsep kualitas memiliki 2 dimensi, yakni:

1. dimensi produk yaitu kadar mutu suatu barang dan jasa dipandang dari perspektif derajat konformitas yaitu mutu dapat dipandang dari aspek yang terlihat, kasat mata dan dapat diidentifikasi melalui pengamatan.
2. Dimensi lingkungan antara produk dan pemakai yaitu karakteristik lingkungan dimana kualitas produk dapat menyesuaikan dengan perubahan yang ada atau dapat disebut dinamis.

Dalam pelayanan juga memerlukan kualitas yang memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan memiliki beberapa definisi menurut ahli yaitu menurut J. Supranto adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilaksanakan melalui tindakan. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono kualitas pelayanan merupakan keadaan dinamis yang terkait dengan jasa, sumber daya manusia, produk, proses dan lingkungan yang dapat memaksimalkan harapan mutu pelayanan. Terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan menurut Tjiptono yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu selama menunggu bertransaksi maupun dalam pembayaran.
- b. Akurasi pelayanan yaitu memperkecil kesalahan yang diperbuat dalam pelayanan dan bertransaksi.
- c. Sopan santun dan keramahan dalam memberikan pelayanan yang merupakan bagian dari tingkah laku dan komponen terpenting dalam melakukan pelayanan.
- d. Akses dalam mendapatkan pelayanan yang mudah seperti ketersediaan sumber daya manusia, fasilitas yang mendukung, kecepatan dalam melakukan pelayanan dan tanggap akan situasi.
- e. Kenyamanan konsumen meliputi lokasi parkir, kebersihan, ketersediaan informasi yang memadai, dan lainnya.

Menurut Wyckof kualitas pelayanan merupakan sebuah tingkat kelebihan yang menjadi harapan dan tingkat pengendalian keunggulan yang dapat memenuhi keinginan konsumen. Wyckof memandang kualitas pelayanan berdasarkan persepsi orang sebagaimana kepuasan pelayanan didapatkan sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan masyarakat. Philip Kotler menjelaskan kualitas pelayanan sebagai kinerja yang dapat diusulkan oleh seseorang kepada orang lain. Dalam prosesnya konsumen memberikan penilaian yang baik maupun buruk. Terdapat berbagai metode dan cara untuk mengetahui penilaian dari konsumen salah satunya dengan melalui kuesioner, komentar secara langsung, melalui media dan komentar melalui mulut ke mulut.

Dalam kualitas pelayanan juga memiliki unsur-unsur dimensi yang menjadi tolak ukur yang dicetuskan oleh A. Parasuraman yaitu memiliki konsep *Servqual (service quality)* sebagai berikut:

- a. *Tangibles*, dimensi ini merupakan bukti konkret dari keunggulan suatu perusahaan agar menampilkan sesuatu yang terbaik untuk konsumen.
- b. *Reliability*, dimensi ini mengatakan bahwa kesanggupan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang menyesuaikan harapan konsumen berkaitan dengan kecepatan, sikap simpatik, dan meminimalisir kesalahan.
- c. *Responsiveness*, yaitu para penyedia layanan tanggap dan didampingi dengan pengutaraan yang lugas agar mudah dimengerti.
- d. *Assurance*, terkait dengan kepastian yang akan didapatkan pelanggan dari penyedia layanan. Hal ini dapat diterapkan mulai dari cara berkomunikasi yang baik, berpengetahuan luas, dan sikap sopan kepada pelanggan.
- e. *Empathy*, ini berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang terhubung dengan ketulusan pelayan kepada pelanggan.

### **2.2.2. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan menurut KBBI merupakan usaha dalam membantu persiapan apa yang diperlukan oleh orang lain. Menurut Gronross (1990:27) pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak berwujud tetapi terlaksana karena jalinan komunikasi antar konsumen yang memerlukan pelayanan dengan komponen pegawai sebagai pemberi layanan atau hal lain yang terdapat di perusahaan oleh pemberi layanan agar memecahkan persoalan dan pemenuhan keinginan konsumen. Pelayanan publik oleh suatu birokrasi merupakan perwujudan dari aparaturnegara sebagai abdi negara. Disisi lain pelayanan publik juga memiliki makna sebagai proses pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintahan. Terdapat ciri pelayanan publik dari birokrasi sebagai berikut berciri kesederhanaan, kejelasan, kepastian, akurasi, bertanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, kesopanan, keamanan dan kenyamanan.

Ruang lingkup pelayanan publik terbagi menjadi 2 yaitu pelayanan dalam arti sempit dan luas. Pelayanan publik dalam artian luas yaitu sebuah prosedur dalam pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat yang dilakukan oleh lembaga birokrasi pemerintah, sedangkan dalam arti sempit yaitu pelayanan yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang praktisi pelayanan publik atau aparat pemerintahan, dan seorang masyarakat urus mengurus surat surat administrasi pemerintahan, pembangunan dan administrasi pelayanan masyarakat. Pelayanan publik juga memiliki berbagai definisi menurut para ahli yaitu pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) merupakan setiap upaya yang dibuat oleh pemerintah yang diarahkan pada banyak individu yang memiliki inisiatif tertentu yang dapat menguntungkan kelompok atau individu dan memberikan manfaat, meskipun hasilnya tidak menguntungkan untuk produk secara fisik. Pelayanan publik menurut Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013:128) berpendapat bahwa pelayanan publik didasari oleh aturan dan prosedur yang sudah ditetapkan, pemberian layanan dilaksanakan untuk keperluan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi.

Moenir (2001:13) berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sekumpulan individu yang berlandaskan faktor material dengan tata cara dan keahlian tertentu dalam upaya pemenuhan kebutuhan hak orang lain. Menurut Moenir, tersapat unsur-unsur yang terkandung dalam pelayanan publik yaitu:

- Hak dan kewajiban untuk individu dan juga untuk pelayanan publik harus dipahami serta dikomunikasikan dengan baik oleh kedua pihak.
- Setiap bentuk standar operasi harus sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat agar mereka dapat membayar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan dengan berpegang pada efektivitas dan efisiensi.
- Agar memberikan rasa aman, rasa nyaman dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan maka proses dan kualitas pelayanan harus dimaksimalkan

- Jika pelayanan umum yang dilaksanakan tidak dapat dijangkau maka instansi pemerintah memiliki kewajiban untuk memberi kesempatan kepada masyarakat untuk turut serta menyelenggarakan.

Menurut Subarsono dalam Dwiyanto (2008:136) pelayanan publik adalah beberapa produk dari birokrasi yang pasti dikonsumsi masyarakat dan berguna sebagai pengguna layanan atau pada masyarakat umumnya. Terdapat manfaat pelayanan publik yang baik untuk penlaksana sistem pemerintahan daerah di Indonesia untuk masa yang akan datang menurut Sarundadjang (2005:319) sebagai berikut:

- a) Menambah tingkatan pemerintahan daerah
- b) Peningkatan kualitas dalam pemerintahan
- c) Mendatangkan nilai baik berbentuk keuntungan bagi publik dan pemerintah.

Menurut Soerya Putri (2010:45) pemberian pelayanan publik kepada masyarakat adalah sasaran utama dari sebuah perubahan pengelolaan pemerintah di Indonesia terkhusus penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dikatakan oleh Rasyid dalam Giroth (2004:12) hakikat tugas pokok pemerintah terbagi menjadi:

- Pelayanan
- Pemberdayaan
- Pembangunan

Oleh karena itu Pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Moenir dalam Thahir (2010:5) agar dapat menjalankan pelayanan publik yang berkualitas maka organisasi publik harus dapat memahami tuntutan, kemauan, apa yang diharapkan masyarakat atau tingkat kepuasan.

Kualitas pelayanan menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) adalah kondisi dinamis yang memiliki hubungan jasa, produk, proses, manusia, serta lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditetapkan saat terlaksananya pemberian layanan publik. Yamit (2004:24) juga mengemukakan kualitas pelayanan sebagai alat pembanding antara harapan pelanggan terhadap kinerja

kualitas jasa pelayanan. Pada Jurnal Internasional terdapat pula definisi kualitas pelayanan dengan judul *Service Quality in The Public Service* Ramsoek mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kecakapan dari suatu organisasi dalam rangka memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

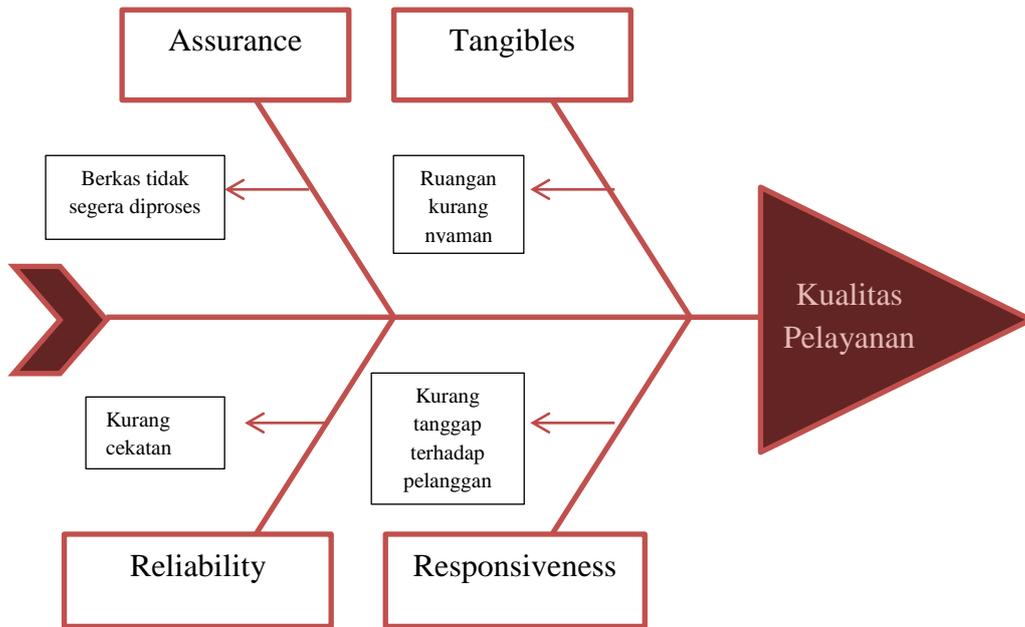
Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) 1998 dan kepmenpan No.81 Tahun 1995 dalam Hardiyansyah (2011:48) kriteria dari pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari beberapa indikator pengukuran, sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, kejelasan, kepastian
- 2) Keamanan, yaitu dalam proses pelayanan dapat memberi rasa aman dan kepastian hukum
- 3) Keterbukaan, segala yang terkait dengan pelayanan harus diinformasikan secara terbuka
- 4) Efisien
- 5) Ekonomi, pembiayaan harus ditetapkan secara wajar
- 6) Keadilan dan merata yaitu pemerataan cakupan pelayanan yang adil bagi seluruh masyarakat
- 7) Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan
- 8) Kuantitatif

### **2.3. Kerangka Berfikir**

Diperlukan kerangka pemikiran dalam penelitian dengan memperhatikan konsep-konsep yang telah dikemukakan oleh para ahli. Berangkat dari landasan teori dengan dimensi pelayanan menurut ahli A. Parasuraman, dkk diharapkan dapat mengukur kualitas pelayanan di Kanyor Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung.

**Bagan 1 : kerangka pikir**



#### **2.4. Hipotesis**

Hipotesis adalah suatu dugaan sementara dari masalah penelitian. Hipotesis harus diuji kebenarannya melalui uji statistik dengan menggunakan teknik analisis yang tepat. Hipotesis yang telah disusun perlu dibuktikan kebenarannya dengan menggunakan teknik analisis statistik lanjut. Berdasarkan uraian diatas ‘Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung’ rumusan hipotesis statistiknya disusun sebagai berikut:

$H_0$ = masyarakat tidak puas dengan kualitas pelayanan di kantor kelurahan sukabumi Kota Bandar Lampung

$H_a$ = masyarakat puas dengan kualitas pelayanan di kantor kelurahan sukabumi Kota Bandar Lampung

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. W. (2020). *MANAJEMEN KUALITAS* (A. Canty, Ed.; 2nd ed.). Universitas Terbuka.
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi* (N. F. Y. Misilu, Ed.). Ideas Publishing.
- Nurdin, I. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)* (Lutfiah, Ed.). Media Sahabat Cendikia.
- Maulana, S., & Muhajirin, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aisy Cabang Bima. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(4), 372. <https://doi.org/10.32493/drb.v4i4.11678>
- Lubis, A. S., Andayani, R., Bisnis, P. A., Politeknik, T., & Batam, N. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. SUCOFINDO BATAM.*
- Santoso, J. B., Kunci, K., Produk, K., Pelayanan, K., Harga, K., Konsumen, D., & Loyalitas, K. (2019). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN GEPREK BENSU RAWAMANGUN)* (Vol. 16, Issue 01). <https://doi.org/https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>
- Anisa, S. (2018). *PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA HELVETIA.*
- Syahputra, H. (2021). *ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PEMATANG KAPAU PASCA PEMEKARAN WILAYAH KELURAHAN DI KECAMATAN KELIM KOTA PEKANBARU.*
- Pujiastuti, R. (2021). *PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN UJUNG SABBANG KOTA PAREPARE.*