

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Nunyai Rajabasa Bandar Lampung

A. Tinjauan Empiris

Penelitian-penelitian terdahulu dirasa sangat penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini antara lain:

(Witsetiwati & Ayub, 2022) dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan Kader Pos Anggrek Lila di Kelurahan Labuhan Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Variabel dalam penelitian ini adalah nilai masyarakat, kualitas layanan, loyalitas kader, kepuasan masyarakat dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kader Posyandu Anggrek Lila di Kelurahan Labuh Baru Timur, Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru berada pada tingkat yang cukup tinggi. Namun, kontribusi dari faktor-faktor yang telah diukur dalam penelitian ini hanya sekitar 21%, yang dapat dikategorikan sebagai tingkat pengaruh yang rendah. Sisanya, sekitar 79%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kader Posyandu masih perlu ditingkatkan karena terdapat beberapa faktor yang belum mencapai tingkat yang diharapkan. Dua faktor yang perlu diperhatikan adalah jaminan dan empati. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan jaminan dan empati dalam pelayanan yang diberikan oleh Kader Posyandu Anggrek Lila, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

(Ma'ruf, Sakir, & Bau, 2022) dengan judul penelitian Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. Fokus variable dalam penelitian ini adalah Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut. Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, terdapat beberapa temuan penting terkait dengan

Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo, Kota Gorontalo. Pertama, dalam indikator produktivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Talumolo masih dapat ditingkatkan karena saat ini masih dinilai kurang memadai. Meskipun demikian, ada kemungkinan untuk perbaikan melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai. Dalam indikator kualitas layanan, meskipun Kantor Kelurahan Talumolo sudah menunjukkan tingkat kualitas yang baik dalam pelayanannya masih ada ruang untuk peningkatan lebih lanjut. Ini dapat dicapai dengan terus menerapkan praktik terbaik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam indikator responsivitas pegawai dinilai baik, yang menandakan bahwa mereka telah mampu merespons kebutuhan dan permintaan masyarakat dengan cepat dan efektif. Hal ini merupakan aspek positif dalam pelayanan publik. Kemudian, dalam hal tanggung jawab pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo dinilai baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Hal ini mencerminkan komitmen mereka terhadap pelayanan publik yang efisien. Dalam indikator akuntabilitas di Kantor Kelurahan Talumolo masih tergolong baik, yang mengindikasikan bahwa pegawai di sana memiliki tingkat akuntabilitas yang memadai dalam menjalankan tugas mereka. Dengan demikian, meskipun terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan, Kantor Kelurahan Talumolo di Kota Gorontalo telah menunjukkan usaha positif dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan responsif kepada masyarakat.

(Aisyah & Tuti, 2022) dengan judul penelitian PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN JOE'S GRILL SWISS BELL-HOTEL MANGGA BESAR. Dalam penelitian ini memiliki variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga. Hasil penelitian ini adalah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan *t-value* sebesar 3,85 dimana *t-value* $\geq$ 1,96 dimana bahwa Hipotesis 1 diterima. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan hasil *t-value* sebesar 6,12, nilai *t-value* $\geq$ 1,96. Sehingga hipotesis pertama yang menyatakan ada pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diterima. Terdapat pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan hasil *t-value* sebesar 3,44, nilai *t-value* $\geq$ 1,96. Sehingga

hipotesis pertama yang menyatakan ada pengaruh langsung persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima dan terbukti.

(Salam & Rosy, 2022) dengan judul penelitian Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat. Dalam penelitian ini memiliki variable sarana prasarana layanan dan kualitas layanan. penelitian menarik kesimpulan berdasarkan uji t, sarana prasarana (X1) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Selanjutnya berdasarkan hasil uji simultan diperoleh F hitung sebesar 193,058 dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel sarana prasarana (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan pegawai kantor Disdukcapil dapat meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana dan kualitas pelayanan yang baik dan layak agar tercipta kepuasan masyarakat yang lebih baik.

B. Kajian Teori

a. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2012) Kualitas pelayanan jasa adalah sejauh mana tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan dapat terpenuhi dan bagaimana pengendalian dilakukan untuk memastikan bahwa tingkat keunggulan tersebut sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam kata lain, ini mengacu pada kemampuan menyediakan layanan yang memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta upaya untuk menjaga dan mengendalikan tingkat keunggulan tersebut agar tetap konsisten. Kualitas pelayanan jasa melibatkan pengawasan dan pemeliharaan standar yang tinggi dalam upaya untuk memenuhi harapan pelanggan.

Menurut (Anggraini & Alhempy, 2021) Kualitas pelayanan adalah sejauh mana suatu layanan memenuhi atau melebihi harapan dan kebutuhan pelanggan. Ini

mencakup berbagai aspek, seperti responsif terhadap permintaan pelanggan, kemudahan akses, kecepatan pelayanan, keakuratan, kemampuan untuk memecahkan masalah, tingkat keamanan, dan tingkat kepuasan pelanggan. Proses pemberian bantuan kepada individu lain dengan menggunakan metode tertentu yang memerlukan tingkat kepekaan dan hubungan interpersonal yang baik, bertujuan untuk menciptakan perasaan puas dan kesuksesan bagi individu yang mendapatkan bantuan tersebut.(Boediono, 2009)

Pelayanan melibatkan berbagai aspek yang meliputi peran manusia yang terlibat dalam memberikan pelayanan, penggunaan peralatan dan fasilitas, proses kerja yang diterapkan, serta sikap dan interaksi antara pihak yang memberikan pelayanan dan pihak yang menerima pelayanan. Secara substansial konsep pelayanan memiliki definisi yang beragam yang dipahami dan diinterpretasikan dengan beragam cara oleh para ahli, mengingat keragaman dimensi dan kompleksitas yang melibatkan penyediaan pelayanan.

Dalam kapasitasnya sebagai penyedia layanan kepada masyarakat (*service provider*) pemerintah dihadapkan pada tuntutan untuk memberikan pelayanan yang memiliki standar kualitas tinggi. Terutama dalam era otonomi daerah pemerintah dituntut untuk lebih efisien, kompeten, dan mampu menjawab tantangan yang semakin kompleks yang diajukan oleh masyarakat. Tantangan ini meliputi jumlah layanan yang semakin besar dan ekspektasi akan tingkat kualitas yang lebih tinggi. Oleh karena itu, pelayanan publik yang memiliki kualitas yang baik adalah pelayanan yang dapat memenuhi harapan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada mereka (Rianti, Rusli, & Yuliani, 2020).

Menurut (Kotler, 2008) pengertian pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan kualitas mengacu pada tingkat kebaikan atau keburukan suatu hal, tingkat atau tingkat mutu yang dapat digunakan untuk

menilai atau mengukur nilai atau keunggulan suatu entitas. Dalam konteks ini, kualitas dapat mencerminkan sejauh mana suatu objek atau layanan memenuhi standar atau harapan tertentu yang ditentukan oleh pengguna atau pihak terkait. Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu organisasi atau perusahaan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan ekspektasi mereka. Ketika pelayanan yang diberikan atau dialami oleh pelanggan sesuai dengan yang mereka harapkan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan dapat memuaskan pelanggan (Krisnawati, 2016).

2. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Dimensi kualitas pelayanan adalah beragam aspek atau elemen yang digunakan untuk mengukur dan menilai sejauh mana suatu pelayanan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Zeithaml, Parassuraman & Berry dalam (Hardiyansyah, 2011) menjelaskan 5 dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

- **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Tangible atau bukti fisik dalam konteks bisnis atau instansi adalah kemampuan perusahaan (instansi) tersebut untuk menunjukkan eksistensinya secara konkret kepada pihak eksternal, seperti pelanggan, pemangku kepentingan, atau masyarakat umum. Ini melibatkan segala sesuatu yang dapat dilihat, diraba, atau diamati oleh individu ketika berinteraksi dengan perusahaan (instansi) tersebut. Bukti fisik menciptakan kesan visual yang memberi tahu orang tentang keberadaan dan karakteristik entitas tersebut.

- **Ketanggapan (*Reliability*)**

mengacu pada kemampuan perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Ini berarti bahwa pelanggan dapat mengandalkan entitas tersebut untuk menyediakan pelayanan sesuai dengan komitmen yang telah dibuat tanpa adanya penyimpangan yang signifikan dari standar atau janji yang diberikan.

Kehandalan menciptakan kepercayaan pelanggan karena mereka tahu apa yang bisa diharapkan dan yakin bahwa pelayanan akan diberikan dengan konsistensi.

- Ketanggapan (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah kemampuan perusahaan atau instansi untuk merespons permintaan, pertanyaan, atau kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efektif. Ini menekankan pentingnya tanggapan yang cepat terhadap permintaan pelanggan dan ketersediaan untuk memberikan bantuan atau informasi saat dibutuhkan. Responsivitas menciptakan rasa perhatian terhadap kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka.

- Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atau *Assurance* dalam konteks kualitas pelayanan adalah salah satu dimensi yang mencakup elemen-elemen yang memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa pelayanan yang mereka terima adalah berkualitas, aman, dan dapat diandalkan. Ini mencakup berbagai aspek yang membuat pelanggan merasa yakin bahwa penyedia layanan memiliki kompetensi, integritas, dan kapasitas untuk memenuhi harapan mereka.

- Perhatian (*Empathy*)

Perhatian atau *Empathy* adalah dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami, merasakan, dan merespons perasaan, kebutuhan, dan keinginan pelanggan dengan empati dan perhatian yang tulus. Ini mencakup berbagai aspek yang menciptakan hubungan emosional antara penyedia layanan dan pelanggan, dan membuat pelanggan merasa dihargai dan dipedulikan.

3. Karakteristik Pelayanan

Menurut (Rusydi, 2017) menyatakan karakteristik pelayanan yaitu :

- Pelayanan bersifat tidak dapat diraba.
- Pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

- Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik secara umum adalah untuk melayani masyarakat umum dengan baik dan memuaskan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam konteks ini, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, dan kesamaan hak adalah 5 konsep kunci yang mendukung pencapaian tujuan ini.

5. Jenis-Jenis pelayanan

Menurut (Batinggi, 2011) dalam jurnal , ada tiga jenis layanan yang dapat dilakukan oleh siapa pun. Hal ini berarti bahwa terdapat tiga kategori pelayanan yang bisa diselenggarakan oleh siapa saja, yaitu :

- Layanan dengan lisan
Untuk mencapai keberhasilan dalam memberikan layanan lisan yang sesuai dengan harapan, ada persyaratan atau syarat yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan. Pelaku layanan harus memenuhi beberapa kondisi tertentu agar layanan lisan dapat sukses sesuai dengan yang diharapkan seperti : 1). Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam tugasnya. 2). Bertingkah laku sopan dan ramah. 3). Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan.
- Layanan dengan tulisan
Pelayanan melalui tulisan adalah salah satu bentuk layanan yang sangat penting dalam menjalankan tugas. Layanan tulisan ini dapat dibagi menjadi dua kelompok yang berbeda, yaitu : 1). Petunjuk informasi dan dokumen serupa yang disampaikan kepada individu atau pihak yang memiliki kepentingan tertentu dengan tujuan untuk memberikan panduan dan kemudahan dalam berinteraksi atau melakukan transaksi dengan instansi atau lembaga pemerintah. Dan 2). Layanan berupa reaksi tertulis

atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya

b. Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan atau kebahagiaan pelanggan dalam hubungannya dengan pelayanan atau produk yang diberikan oleh penyedia layanan, pemerintah, organisasi, atau entitas lainnya. Ini adalah hasil akhir dari pengalaman atau interaksi masyarakat dengan penyedia layanan atau produk. Menurut (Nasution, 2001) Kepuasan masyarakat adalah kondisi di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui layanan yang mereka terima. Ini berarti bahwa masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan karena layanan tersebut mampu memenuhi apa yang mereka butuhkan dan inginkan. Sedangkan menurut (Putra & Wardhana, 2016) Kepuasan adalah respons emosional seseorang terhadap produk atau layanan yang mereka peroleh yang muncul sebagai hasil perbandingan antara kinerja produk atau layanan tersebut dengan ekspektasi yang dimilikinya. Jika produk atau layanan tersebut memenuhi atau melebihi ekspektasi maka seseorang akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerjanya kurang dari ekspektasi maka pelanggan akan merasa kecewa. Dengan kata lain, kepuasan adalah evaluasi subjektif yang timbul setelah membandingkan antara apa yang diharapkan dengan apa yang diperoleh.

Kepuasan masyarakat adalah aspek yang sangat penting yang harus menjadi fokus utama bagi penyedia pelayanan publik. Hal ini disebabkan karena tingkat kepuasan masyarakat akan menjadi penentu keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik .

Kepuasan masyarakat adalah suatu posisi yang dirasakan oleh seseorang setelah mengalami tindakan atau hasil dari sebuah tindakan yang memenuhi harapannya (Dewi, 2016). Kepuasan masyarakat terbentuk dari evaluasi yang dilakukan masyarakat terhadap kinerja perusahaan (instansi) dalam memberikan

pelayanan sesuai dengan ekspektasi mereka. Banyak organisasi (instansi) berupaya untuk melakukan inovasi guna meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat adalah hasil yang muncul dari perbandingan antara apa yang mereka alami (kinerja yang dirasakan) dengan apa yang mereka harapkan (ekspektasi).

2. Ruang Lingkup Kepuasan Pelanggan

Ruang lingkup kepuasan masyarakat menurut Kepmen PAN Nomor 16 Tahun 2014, ada beberapa dimensi yang menjelaskan ruang lingkup dalam peraturan ini. Dalam peraturan ini, ada 9 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

- **Persyaratan**

Persyaratan adalah kriteria yang wajib dipenuhi ketika mengajukan suatu jenis layanan termasuk persyaratan yang bersifat teknis dan administratif. Dalam pengurusan pelayanan tersebut, harus dipenuhi berbagai ketentuan dan aturan baik yang berhubungan dengan aspek teknis maupun yang berkaitan dengan hal-hal administratif.

- **Prosedur**

Prosedur adalah langkah-langkah atau aturan yang telah ditetapkan secara resmi untuk memberikan pelayanan kepada pemberi layanan dan penerima layanan yang juga mencakup mekanisme pengaduan. Dalam konteks ini, prosedur mencakup tata cara yang telah diatur dengan jelas untuk memandu pelaksanaan layanan, baik dari sisi penyelenggara layanan maupun penerima layanan. Selain itu, prosedur ini juga mencakup mekanisme yang harus diikuti dalam mengajukan pengaduan jika ada permasalahan atau ketidakpuasan terkait dengan layanan yang diberikan.

- **Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- **Biaya/Tarif**

Biaya atau tarif adalah jumlah uang yang harus dibayarkan oleh penerima layanan saat mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Besaran biaya atau tarif ini ditetapkan berdasarkan perjanjian atau kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat yang mengatur berapa jumlah yang harus dibayarkan untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

- Hasil Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil spesifikasi jenis pelayanan merujuk pada apa yang diperoleh dan diberikan dalam proses penyelenggaraan layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan output yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan yang telah dijelaskan secara spesifik.

- Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana mencakup sejumlah kemampuan yang harus dimiliki oleh individu atau petugas yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan. Ini termasuk pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang diperlukan agar mereka dapat menjalankan tugas mereka secara efektif dan memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam penyediaan layanan.

- Sikap Pelaksana

Sikap pelaksana mencakup perilaku dan tindakan petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan. Ini merujuk pada bagaimana petugas berinteraksi dengan penerima layanan dan cara mereka bersikap dalam melaksanakan tugas mereka dalam konteks penyediaan pelayanan. Sikap ini sangat penting karena dapat memengaruhi pengalaman dan kepuasan penerima layanan dalam berinteraksi dengan penyelenggara pelayanan.

- Informasi Pelayanan

Informasi pelayanan merujuk pada pernyataan yang menyatakan komitmen dan kewajiban penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ini mencakup semua informasi yang diberikan kepada masyarakat tentang apa yang dapat mereka harapkan dari pelayanan yang disediakan.

- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah prosedur yang diikuti untuk mengatasi pengaduan, saran, dan masukan yang diterima oleh penyelenggara layanan. Ini mencakup langkah-langkah yang diambil untuk menindaklanjuti pengaduan, memberikan tanggapan terhadap saran dan mengintegrasikan masukan masyarakat untuk perbaikan layanan secara keseluruhan.

3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Menurut Philip Kotler dalam (Mhd Rusydi 2017:27-28) pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan, yaitu :

- Ketika kinerja lebih rendah dari harapan masyarakat, masyarakat akan merasa kecewa dan tidak puas karenanya harapan lebih tinggi dari pada yang diterima masyarakat dari pemberi layanan jasa.
- Bila kinerja sesuai dengan harapan masyarakat, masyarakat akan merasa puas karena sesuai dengan harapan mereka dan ekspektasinya.
- Bila kinerja melebihi harapan masyarakat, masyarakat sangat puas dan merasa perusahaan (instansi) memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan adalah bagian dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Kepuasan adalah tingkat perasaan masyarakat yang diperoleh setelah masyarakat melakukan/menikmati suatu pelayanan.

C. Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

Berdasarkan bagan di atas kita dapat menyimpulkan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat (Y). Masyarakat akan melakukan perbandingan antara apa yang mereka rasakan dalam pengalaman menggunakan layanan dengan harapan-harapan mereka. Jika kinerja yang dirasakan oleh masyarakat melebihi atau sesuai dengan harapan yang mereka inginkan, maka mereka cenderung merasa puas.

D. Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis merupakan dugaan sementara yang diajukan sebagai dasar untuk melakukan penelitian. Hipotesis ini mencerminkan keyakinan bahwa terdapat hubungan atau pengaruh antara variabel yang diteliti. Dalam konteks penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Nunyai Rajabasa, Bandar Lampung hipotesisnya dapat dirumuskan sebagai berikut:

Hipotesis Penelitian:

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (variabel independen) yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap tingkat kepuasan masyarakat (variabel dependen) yang dilayani di Kantor Kelurahan Nunyai Rajabasa, Bandar Lampung.

Dalam hipotesis ini diasumsikan bahwa kualitas pelayanan yang baik mencakup aspek bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati akan berdampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kelurahan Nunyai Rajabasa, Bandar Lampung. Hipotesis ini akan diuji melalui penelitian empiris untuk melihat sejauh mana hubungan tersebut dapat dibuktikan berdasarkan data yang diperoleh selama penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, R. S., & Tuti, M. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN JOE'S GRILL SWISS BELL HOTEL MANGGA BESAR. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 25(2), 177-188.
- Anggraini, N., & Alhempy, R. (2021). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PT HAWAII HOLIDAY HOTEL PEKANBARU. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 9(3), 1923-1930.
- Batinggi, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka, Jakarta.
- Boediono. (2009). *Ekonomi Moneter* (3 ed.). Yogyakarta.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(1), 535-544.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran* (12 ed., Vol. 2). Jakarta.
- Krisnawati, S. N. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No. 64.751.15 Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 222-236.
- Ma'ruf, P., Sakir, M., & Bau, H. (2022). Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, 1(1), 34-39.
- Nasution, M. K. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prihatin, M., Rusli, Z., & As'ari, H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Niara*, 14(3), 266-274.
- Putra, J. E., & Wardhana, A. (2016). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Studi Pada Pelanggan PT. PLN Di Tanjung Karang, Bandar Lampung. *e-proceeding of management*, 3(1), 1924-1931.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2020). Kualitas Pelayanan Publik. *Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 412-419.
- Rusydi, M. (2017). *Costumer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Salam, M. D., & Rosy, B. (2022). PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS KEPENDUDUKAN. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitasi dan Pelayanan Publik*, 9(3), 377-391.

Tjiptono, F. (2012). *Service management: mewujudkan layanan prima*.

Witsetiwati, N. R., & Ayub, D. (2022). Kualitas Pelayanan Kader Posyandu Anggrek Lila di Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, 8(1), 267-272.

Dokumen Undang-Undang

Kepmen PAN Nomor 16 Tahun 2014

