**BAB II**

 **TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan landasan penting dalam suatu penelitian akademik, karena dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana isu yang dikaji sudah diteliti sebelumnya, serta celah (research gap) yang masih perlu diisi. Dengan melakukan kajian terhadap penelitian terdahulu, peneliti dapat menghindari duplikasi, mengembangkan perspektif baru, serta memperkuat argumen teoritis dan metodologis yang digunakan.

Dalam penelitian ini, terdapat tiga studi utama yang dijadikan rujukan. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Aditya C. Firmansyah dan Brillian Rosy (2021) dengan fokus pada pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran, Kabupaten Lamongan. Penelitian ini berangkat dari permasalahan kualitas pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat, seperti prosedur yang lambat, adanya perlakuan diskriminatif, dan kurangnya kejelasan informasi. Dengan menggunakan metode kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, penelitian ini menemukan adanya praktik diskriminasi, yang membuat masyarakat merasa diperlakukan tidak setara.

Kedua, penelitian oleh Nia Sonani dan Iis Anisa Yulia (2021) di Kecamatan Bogor Selatan yang berfokus pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kuantitatif untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat. Temuannya menunjukkan bahwa dimensi kecepatan dan kejelasan informasi menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan. Meski begitu, masih terdapat banyak keluhan tentang prosedur yang berbelit, kurangnya daya tanggap petugas, serta lambannya proses penerbitan dokumen kependudukan.

Ketiga, penelitian oleh Reno Januar (2023) di Disdukcapil Kota Padang. Reno menyoroti permasalahan klasik dalam pelayanan publik, seperti antrian panjang, keterbatasan fasilitas, dan sikap petugas yang kurang ramah. Dengan pendekatan kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, terutama dari sisi kecepatan dan ketepatan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, keterbatasan sarana dan perilaku aparatur yang kurang profesional membuat masyarakat tidak sepenuhnya puas terhadap pelayanan yang diberikan.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Peneliti dan Tahun | Fokus Penelitian | Hasil Penelitian | Perbedaan dengan Penelitian Ini |
| Aditya C. Firmansyah & Brillian Rosy (2021) | Kualitas pelayanan publik pada pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran. | Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun masih terdapat diskriminasi pelayanan. | Menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini fokus kualitatif dengan menggali pengalaman masyarakat di Disdukcapil. |
| Nia Sonani & Iis Anisa Yulia (2021) | Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bogor Selatan. | Kecepatan dan kejelasan informasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Prosedur masih berbelit dan lamban. | Penelitian bersifat kuantitatif-deskriptif. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif di Bandar Lampung. |
| Reno Januar (2023) | Kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang. | Kualitas pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan masyarakat. Namun ada antrian panjang, keterbatasan sarana, dan sikap petugas yang kurang ramah. | Penelitian bersifat kuantitatif. Penelitian ini menekankan analisis kualitatif terhadap pengalaman pengguna layanan. |

Dari uraian di atas, dapat dilihat bahwa seluruh penelitian terdahulu berkesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, ketiganya masih terbatas pada pendekatan kuantitatif. Celah penelitian (research gap) yang diangkat dalam penelitian ini adalah penggunaan pendekatan kualitatif yang menekankan makna dan pengalaman subjektif masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena pelayanan publik.

**2.2 Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik adalah konsep yang krusial dalam ilmu administrasi publik. Pelayanan publik tidak sekadar penyediaan jasa, melainkan sebuah interaksi antara negara dengan warga negara. Kualitas pelayanan dapat diukur dari sejauh mana birokrasi mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, adil, dan transparan.

Menurut dimensi SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan meliputi lima indikator utama: (1) Reliability atau keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat; (2) Responsiveness atau daya tanggap, yaitu kesediaan aparatur untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat; (3) Assurance atau jaminan, yaitu pengetahuan, kompetensi, dan sikap aparatur yang menumbuhkan rasa percaya; (4) Empathy atau empati, yaitu perhatian dan perlakuan yang adil kepada masyarakat; dan (5) Tangibles atau bukti fisik, yaitu sarana prasarana, fasilitas, dan lingkungan fisik yang mendukung pelayanan.

Firmansyah dan Rosy (2021) menekankan bahwa pelayanan publik yang baik tidak hanya dilihat dari prosedur administratif, tetapi juga dari aspek keadilan sosial. Ketika masyarakat merasa diperlakukan setara tanpa diskriminasi, maka kualitas pelayanan dinilai baik. Sebaliknya, meskipun prosedur cepat, apabila ada diskriminasi, kualitas pelayanan dianggap buruk.

**2.3 Konsep Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan hasil evaluasi subjektif masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perbedaan antara harapan dengan kenyataan. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan tidak hanya berkaitan dengan apakah dokumen berhasil diterbitkan, melainkan juga bagaimana proses pelayanan berlangsung.

Sonani dan Yulia (2021) menemukan bahwa masyarakat merasa puas ketika informasi jelas, petugas responsif, dan pelayanan cepat. Namun, jika proses lambat, informasi tidak transparan, dan sikap petugas tidak ramah, masyarakat menunjukkan ketidakpuasan. Reno Januar (2023) mengonfirmasi bahwa antrian panjang, keterbatasan sarana, dan perilaku aparatur yang tidak profesional menjadi faktor utama ketidakpuasan masyarakat. Dengan demikian, kepuasan masyarakat bukan hanya masalah administratif, tetapi juga mencakup aspek psikologis dan sosial dari interaksi pelayanan.

**2.4 Konsep Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang paling vital karena menyangkut identitas hukum warga negara. Dokumen kependudukan menjadi syarat utama untuk mengakses berbagai hak dasar, mulai dari pendidikan, kesehatan, hingga bantuan sosial.

Firmansyah & Rosy (2021) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan sering kali mengalami permasalahan prosedural, seperti birokrasi panjang dan keterlambatan penerbitan dokumen. Sonani & Yulia (2021) menekankan perlunya perbaikan prosedur agar lebih sederhana dan jelas, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan. Reno (2023) menambahkan bahwa peningkatan fasilitas dan profesionalisme pegawai adalah hal mendesak untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas.

**2.5 Pendekatan Kualitatif**

Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami pengalaman subjektif masyarakat dalam pelayanan publik. Berbeda dengan pendekatan kuantitatif yang menekankan pada pengukuran angka, pendekatan kualitatif lebih fokus pada makna, narasi, dan pengalaman individu.

Melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen, peneliti dapat menggali persepsi masyarakat tentang pelayanan publik. Misalnya, meskipun data kuantitatif menunjukkan pelayanan cepat, masyarakat tetap bisa merasa tidak puas karena petugas bersikap diskriminatif atau fasilitas tidak memadai. Pendekatan ini sangat relevan dalam penelitian administrasi publik, karena mampu menangkap kompleksitas pelayanan yang tidak selalu bisa diukur dengan angka.

**2.6 Kerangka Berpikir**

Penelitian ini dibangun atas pemahaman bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Namun, hubungan tersebut tidak bersifat linier. Faktor-faktor seperti sikap aparatur, keadilan, sarana prasarana, dan ekspektasi masyarakat ikut memengaruhi tingkat kepuasan.

Fenomena yang diangkat: (1) Permintaan terhadap dokumen kependudukan semakin meningkat; (2) Masyarakat sering mengeluhkan pelayanan yang lambat, prosedur rumit, dan sikap aparatur yang kurang ramah; (3) Kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga oleh proses pelayanan.

Dasar hukum yang melandasi: (1) UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; (2) UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; (3) Peraturan teknis dari Kementerian Dalam Negeri.

Alur pemikiran: Kualitas pelayanan publik (kecepatan, ketepatan, keadilan, empati, fasilitas) → memengaruhi → Kepuasan masyarakat (puas, kecewa, kepercayaan pada birokrasi). Analisis dilakukan dengan pendekatan kualitatif untuk memahami pengalaman nyata masyarakat.



**Daftar Pustaka**

Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). Journal of Office Administration: Education and Practice, 1(2), 82–93. https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa

Januar, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Skripsi, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada bagian pelayanan administrasi kependudukan. Jurnal Visionida, 7(1), 14–18.