

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Zulian Yamit, 2010). Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik di harapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan.

Sedangkan menurut, (Sinambela 2011) Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumer*). Secara teoritis, pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Berdasarkan Kualitas layanan sangat penting untuk menilai seberapa baik suatu lembaga atau orang bisa memenuhi harapan konsumen. Banyak faktor yang

mempengaruhi pengalaman konsumen, seperti keandalan, seberapa cepat merespons, jaminan, perhatian, dan bukti fisik. Kualitas pelayanan menjadi salah satu cara untuk melihat seberapa baik kinerja organisasi. Jadi, sebelum menentukan kualitas yang ingin dicapai, organisasi harus memiliki tujuan yang jelas. Kualitas itu bersifat relatif, artinya penilaiannya tergantung dari sudut pandang yang digunakan.

2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi (Parasuraman, 2020) yaitu sebagai berikut.

1. *Tangibles*: yaitu kemampuan suatu Perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*: yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpati dan dengan akurasi tinggi.
3. *Assurance*: yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*).
4. *Empaty* : yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

2.1.1.3 Kriteria Kualitas Pelayanan

Berdasarkan (Pasolong, 2011), kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, yaitu mencakup: prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, yaitu bahwa proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, yaitu prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, Efisiensi, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terikat.
6. Ekonomis, yaitu bahwa pengenaan biaya pelanggan harus ditetapkan secara

wajar dengan memperhatikan: nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran, kondisi atau kemampuan masyarakat untuk membayar, ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan Keadilan, yaitu bahwa pelaksanaan.

2.1.1.4 Manfaat Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik dapat diketahui melalui perbandingan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan, apabila pelayanan dalam prakteknya yang diperoleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan maka pelayanan tersebut digolongkan sudah memuaskan. Terwujudnya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, seperti:

1. Hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan.
2. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi pemberi layanan.
3. Reputasi pelayanan publik akan semakin baik dimata pelanggan. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan pelanggan dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan seharusnya.

2.1.1.5 Jenis – Jenis Pelayanan

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara (Sudarmayanti, 2015).

1. Pelayanan Lisan

Pelayanan ini dilakukan oleh petugas – petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang – bidang lain yang tugasnya pelayanan atau keterangan kepada siapapun yang memeluknya.

2. Layanan dalam Tulisan

Layanan ini melalui tulisan merupakan bentuk yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

3. Layanan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

2.1.2 Fasilitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Fasilitas Pelayanan

Fasilitas ialah objek terpenting guna meningkatkan kepuasan misalnya kenyamanan masyarakat. Fasilitas merupakan hal terpenting dan utama dalam memasarkan jasa, dikarenakan suatu produk yang diberikan pada konsumen sangatlah membutuhkan suatu fasilitas pendukung guna membantu dalam menjelaskan produk mereka.

Fasilitas adalah segala peralatan fisik dan infrastruktur yang disediakan oleh penyedia layanan untuk mendukung kegiatan pelayanan. Di kantor desa, fasilitas ini meliputi ruang pelayanan yang nyaman, peralatan administrasi, dan sarana pendukung seperti kursi, serta akses informasi yang memadai. Fasilitas yang baik memudahkan aparatur desa dalam memberikan layanan cepat dan tepat, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi atau layanan lainnya.

2.1.2.2 Indikator Fasilitas Pelayanan

Indikator fasilitas pelayanan mencakup beberapa aspek penting, seperti kondisi fisik fasilitas, desain dan tata letak, peralatan dan teknologi pendukung, pelayanan yang responsif, lingkungan pelayanan. Fasilitas ini berfungsi sebagai sumber daya fisik yang mendukung penyampaian layanan kepada konsumen, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan pelanggan Kotler dan Keller (2016)

1. Kondisi Fisik Fasilitas

Meliputi kebersihan, kenyamanan, dan kerapihan fasilitas yang disediakan. Fasilitas yang terawat dengan baik akan meningkatkan citra positif layanan.

2. Desain dan Tata Letak

Penataan ruang dan desain fasilitas yang memudahkan akses dengan penggunaan oleh masyarakat, sehingga memberikan pengalaman yang menyenangkan.

3. Peralatan dan Teknologi Pendukung

Penggunaan teknologi dalam pelayanan, seperti sistem antrian elektronik, informasi digital, dan layanan online yang memudahkan masyarakat.

4. Pelayanan yang Responsif

Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, termasuk kemampuan Petugas dalam membantu dan memberikan informasi.

5. Lingkungan Pelayanan

Suasana dan lingkungan sekitar fasilitas yang mendukung kenyamanan pengguna, seperti pencahayaan, ventilasi, dan tata ruang.

2.1.2.3 Manfaat Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan memiliki berbagai manfaat yang signifikan, baik bagi penyedia layanan maupun bagi pelanggan. Berikut adalah beberapa manfaat utama dari fasilitas pelayanan:

1. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Fasilitas yang baik dan nyaman dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, sehingga mereka lebih puas dengan layanan yang diberikan.
2. Meningkatkan Efisiensi Operasional, Fasilitas yang dirancang dengan baik dapat mempercepat alur kerja dan mengurangi waktu tunggu, sehingga meningkatkan efisiensi operasional.
3. Mendukung Kualitas Layanan, Fasilitas yang memadai dan berkualitas tinggi mendukung penyampaian layanan yang lebih baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi penyedia layanan.

4. Meningkatkan Loyalitas Pelanggan, Pelanggan yang merasa nyaman dan puas cenderung kembali menggunakan layanan yang sama, sehingga meningkatkan loyalitas dan retensi pelanggan.
5. Menciptakan Citra Positif, Fasilitas yang bersih, terawat, dan estetis dapat Menciptakan citra positif bagi penyedia layanan, menarik lebih banyak pelanggan.
6. Peningkatkan Aksesibilitas, Fasilitas yang dirancang dengan baik memastikan bahwa semua pelanggan, termasuk mereka yang berkebutuhan khusus, dapat mengakses layanan dengan mudah.
7. Mendukung Kesehatan dan Keselamatan, Fasilitas yang memenuhi standar kesehatan dan keselamatan dapat melindungi pelanggan dan staf dari risiko, menciptakan lingkungan yang aman.
8. Fleksibilitas dalam Penyampaian Layanan, Fasilitas yang dapat disesuaikan memungkinkan penyedia layanan untuk menyesuaikan penawaran mereka sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang berubah.
9. Meningkatkan Produktivitas Staf, Fasilitas yang nyaman dan efisien dapat meningkatkan produktivitas staf, karena mereka dapat bekerja dalam lingkungan yang mendukung.
10. Mendorong Inovasi dan Kreativitas, Fasilitas yang dirancang dengan baik dapat menciptakan suasana yang inspiratif, mendorong inovasi dan kreativitas dalam penyampaian layanan.

2.1.2.4 Jenis – Jenis Fasilitas

Berikut adalah beberapa jenis fasilitas yang umumnya tersedia di kantor desa, yang berkontribusi pada pelayanan publik dan kepuasan masyarakat:

1. Fasilitas Administrasi
 - a) Ruang Pelayanan: Ruang yang digunakan untuk melayani masyarakat, seperti pengurusan dokumen, surat keterangan, dan izin.
 - b) Meja Informasi: Tempat di mana masyarakat dapat mendapatkan informasi

mengenai layanan yang tersedia dan prosedur yang harus diikuti.

2. Fasilitas Teknologi

- a) Komputer dan Internet: Digunakan untuk pengolahan data, pengarsipan, dan akses informasi. Internet juga memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan online.
- b) Sistem Manajemen Informasi: Software yang membantu dalam pengelolaan data dan informasi pelayanan, sehingga mempermudah proses administrasi.

3. Fasilitas Fisik

- a) Ruang Tunggu: Area yang nyaman bagi masyarakat yang menunggu giliran untuk dilayani. Fasilitas ini sebaiknya dilengkapi dengan kursi, pendingin udara, dan informasi yang relevan.
- b) Toilet Umum: Fasilitas sanitasi yang bersih dan terawat untuk kenyamanan masyarakat.

4. Fasilitas Komunikasi

- a) Papan Informasi: Media untuk menyampaikan informasi penting kepada masyarakat, seperti pengumuman, program desa, dan jadwal kegiatan.
- b) Sistem Pengaduan: Fasilitas yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau saran mengenai pelayanan yang diterima.

5. Fasilitas Kesehatan dan Keamanan

- a) Ruang Pertolongan Pertama: Fasilitas untuk memberikan pertolongan pertama bagi masyarakat yang membutuhkan.
- b) Keamanan: Penjagaan keamanan di area kantor desa untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan masyarakat.

6. Fasilitas Ruang Pertemuan

- a) Ruang Rapat: Digunakan untuk pertemuan antara pemerintah desa dan masyarakat, serta untuk kegiatan musyawarah desa.
- b) Ruang Pelatihan: Fasilitas untuk mengadakan pelatihan dan penyuluhan bagi masyarakat, yang dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan.

7. Fasilitas Lingkungan

- a) Taman atau Ruang Terbuka Hijau: Area yang dapat digunakan untuk kegiatan sosial dan rekreasi, serta meningkatkan kualitas lingkungan.
- b) Parkir: Fasilitas parkir yang memadai untuk kendaraan masyarakat yang datang ke kantor desa.

8. Fasilitas Layanan Khusus

- a) Layanan Kesejahteraan Sosial: Fasilitas untuk memberikan bantuan sosial kepada masyarakat yang membutuhkan, seperti program bantuan langsung tunai.
- b) Layanan Pendidikan: Fasilitas untuk program pendidikan non-formal, seperti kursus keterampilan atau penyuluhan.

2.1.3 Kepuasan Masyarakat

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah tingkat perasaan dari seseorang setelah dibandingkan hasil pekerjaannya dengan apa yang diharapkannya (Pasolong, 2019) kepuasan merupakan suatu kebutuhan setiap orang. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dilakukan dengan cara survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang hasilnya nanti akan ditampilkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Tujuan dilakukan pengukuran ini adalah untuk mendapatkan umpan balik atas kualitas yang telah diberikan oleh pemerintah.

Melalui survey kepuasan, masyarakat didorong untuk selalu berpartisipasi sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja dari penyelenggara pelayanan agar terjadi suatu peningkatan kualitas pelayanan dengan cara melakukan inovasi atau mencari ide - ide baru pelayanan yang disampaikan masyarakat saat survey kepuasan. Artinya jika kebutuhannya telah terpenuhi dengan baik pastinya akan merasakan kepuasan.

Demikian pula jika terjadi sebaliknya, panduan terhadap survei dikepuasan masyarakat berdasarkan pemerdayagunaan Aparatur Negara no 16 tahun 2015 yaitu:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengelolaan disuatu jenis

pelayanannya, baik itu secara teknisnya maupun di administratifnya.

2. Prosedur yaitu proses pelayanannya yang telah baku bagi pelayanan, termasuk untuk perihal pengaduan.
3. Waktu pelayanan yakni waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif yaitu biaya yang dibebankan kepada penerima layanan pada saat mengelola dan/atau memperoleh layanan dari penyelenggara, dan besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara operator dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk jasa ini merupakan hasil dari spesifikasi masing - masing jenis jasa.
6. Kompetensi pelaksana berarti kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pelaksana, seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana adalah sikap pegawai dalam memberikan pelayanannya
8. Maklumat pelayanan pengertiannya yaitu pernyataan kemampuan dan kewajiban penyelenggara untuk melakukan layanan sesuai dengan standar layanan.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yakni suatu tata cara pelaksanaan dipenanganan pengaduannya serta tindak lanjutnya.

Berdasarkan dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa batasan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sebaiknya terdapat 9 unsur diatas. Setiap pelayanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberi kepuasan kepada masyarakat. Menurut (Purnama, 2015) bahwa kepuasan seseorang dapat terlihat dari tingkat penerima layanan yang di dapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut didefinisikan sebagai berikut:

1. Senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang telah diterima atau diberikan.

2. Mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya harus diterima atau diperoleh.
3. Tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya.
4. Menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut dapat berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

2.1.3.2 Indikator Kepuasan Masyarakat

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 4 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Nilai Kepuasan Masyarakat, (Hayani, 2019).

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
4. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

2.1.3.3 Unsur – Unsur Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor:14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dari peraturan tersebut, ada 13 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang dibutuhkan 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 jawabnya);
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 petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan petugas pelayanan, 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 besar 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; Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat

memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

13. 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.

2.1.3.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tingkat Kepuasan Masyarakat pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan, yaitu:

1. Bila kinerja lebih rendah dari harapan pelanggan, pelanggan akan merasa tidak puas, karena harapan lebih tinggi dari pada yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.
2. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas karena harapan sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi produk.
3. Bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan, pelanggan akan sangat merasa puas karena apa yang diterimanya melebihi apa yang mereka harapkan. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh setelah pelanggan melakukan atau menikmati suatu pelayanan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang bersumber dari skripsi atau jurnal yang relevan terkait dengan permasalahan yang akan di teliti, yaitu;

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

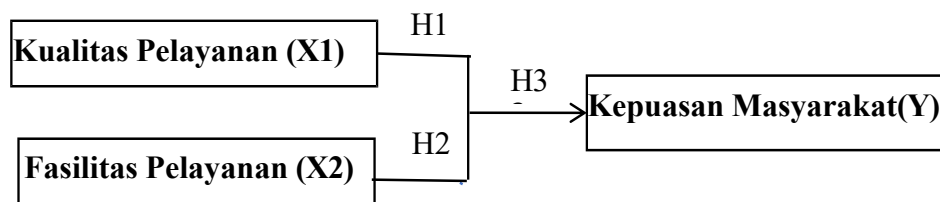
No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Iskhak Setyo Nugroho, Slamet Muchsin, Hirshi Anandza (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Torongrejo Kecamatan Junrejo Kota Batu	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif walaupun tidak signifikan dengan nilai thitung masing-masing sebesar 3,873 (X1) dan 4,121 (X2) yang lebih besar dari ttabel (1,984, 0,00 di bawah 0,05). Namun uji F menunjukkan bahwa kualitas fasilitas dan pelayanan mempunyai dampak besar terhadap kepuasan masyarakat.
2	Elisatul Rochmah, Brilliant Rosy (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	Hasil uji F sebesar $F_{hitung} 33,661 > F_{tabel} 3,28$. Nilai signifikan diketahui sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial dan simultan, kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3.	Ekhwan Yogi Saputro, Maya Widyana Dewi Wikan Budi Utami (2021)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan Dan Biaya Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sawahan	hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai t hitung variabel Fasilitas Pelayanan sebesar 3,697 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,66864. Dengan nilai signifikansi 0,000 lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. .
4.	Ilm Rizka (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Pada Kantor Desa Wayau Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Wayau Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Besarnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Wayau Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong diperoleh sebesar 0,243 atau 24,3%. Sedangkan sisanya 75,7 % dipengaruhi oleh variabel diluar variabel yang diteliti
5.	Dwi Fany Fransiska Dewi Butar-butar, Sri Muliani (2025)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kantor desa secara signifikan memengaruhi kepuasan

			masyarakat. Nilai R^2 sebesar 0,620 menunjukkan bahwa kedua variabel mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 62%, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.
6.	Wahyu Nur Hidayat, Eka Handriani, Pitaloka Dharma Ayu (2025)	Pengaruh kompetensi, Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Keseneng Kecamatan Sumowono Kabupaten Semarang	Hasil analisa menunjukkan nilai t hitung variabel kompetensi adalah sebesar (5,129) > t tabel (2,280) dan nilai signifikan (0,000 < 0,05) yang artinya bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Variabel fasilitas kantor menghasilkan nilai hitung sebesar (3,596) > t tabel (2,280) dan nilai signifikan (0,000 < 0,05) yang artinya bahwa variabel fasilitas kantor berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

Sumber: Hasil Olah data primer 2025

2.3 Kerangka Berpikir

Sugiyono (2020) mendefinisikan kerangka berpikir sebagai suatu model konseptual yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian. Kerangka berpikir ini membantu peneliti untuk merumuskan hipotesis dan menentukan variabel yang akan diteliti dengan tujuan untuk mempermudah memahami beberapa variabel data yang akan dipelajari pada tahap selanjutnya. Kerangka berpikir yang akan digunakan ialah:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.4 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berda-

sarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Mendefinisikan variabel secara operasional adalah menggambarkan atau mendeskripsikan variabel penelitian sedemikian rupa.

Definisi operasional menjelaskan cara mengukur variabel. Suatu definisi variabel diberikan dengan memberikan makna, menetapkan kegiatan, atau membenarkan operasi yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Soemadi 2023).

Tabel 2.2 Tabel Definisi Operasional

No	Nama Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan	1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Empathy</i>	Skala <i>Likert</i>
2.	Fasilitas Pelayanan (X2)	Fasilitas merupakan hal penting dan utama dalam memasarkan jasa, dikarenakan suatu produk yang diberikan pada konsumen sangatlah membutuhkan suatu fasilitas pendukung.	1. Kondisi fisik fasilitas 2. Desain dan tata letak 3. Peralatan dan teknologi pendukung 4. Pelayanan Responsif 5. Lingkungan pelayanan	Skala <i>Likert</i>
3.	Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya	1. Prosedur Pelayanan 2. Kedisiplinan petugas pelayanan 3. Tanggung jawab petugas pelayanan 4. Kemampuan petugas pelayanan	Skala <i>Likert</i>

Sumber: Hasil olah data primer 2025

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum berdasarkan fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2016).

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang ditetapkan diatas, maka peneliti menetapkan hipotesisnya sebagai berikut:

- H1 : Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat
- H2 : Terdapat pengaruh signifikan terhadap fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat
- H3 : Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat