

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan hasil-hasil kajian ilmiah yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan bersumber dari berbagai literatur akademik seperti artikel jurnal, skripsi, tesis, maupun disertasi. Fungsi utama dari penelitian terdahulu adalah sebagai bahan komparasi dan acuan dalam menganalisis serta memperdalam pembahasan penelitian yang sedang dilakukan. Peneliti menemukan penelitian yang memiliki kesamaan topik atau relevansi dengan penelitian yang hendak dikaji, di antaranya sebagai berikut:

1. Wulandari, Rusmiyatun & Wiyonoroto (2024) Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Semawung. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan 30 sampel yang dipilih melalui *purposive sampling*. Hasil penelitian di uji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis datanya menggunakan analisis regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan konstanta 9,328 dan nilai b sebesar 1,366. Nilai *R square* sebesar 0,736 yang berarti kualitas pelayanan memberikan kontribusi 73,6% terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $8,837 > 1,701$ ) dengan nilai signifikansi

0,000 < 0,05, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Semawung.

2. Falah, Subadi & Noor (2020) Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pamarangan Kiwa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang aktif menggunakan layanan pemerintah desa sebanyak 30 orang. Teknik analisis data menggunakan alat analisis *Generalized Structured Component Analysis (GSCA)* dan *coefficient of determination (R<sup>2</sup>)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai CR sebesar  $23.88 > 1,96$ , dan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 58,9%, artinya kualitas pelayanan publik memberikan kontribusi sebesar 58,9% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya 41,1% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kualitas kinerja pegawai, loyalitas masyarakat, dan lain-lain.
3. Nirmala (2022) Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bengkuang. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 549 orang dari jumlah penduduk dan sampel sebanyak 85 orang yang dipilih menggunakan teknik *accidental*

*sampling*. Hasil dari penelitian ini di uji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis datanya menggunakan analisis deskriptif dan inferensial. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan uji t dan *coefficient of determination* ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan nilai konstanta ( $a$ ) sebesar 11,248 dan nilai koefisien regresi ( $b$ ) sebesar 0,498, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai *R square* sebesar 0,584, yang berarti kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 58,4% terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

4. Haeruddin & Syam (2025) Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan nilai konstanta ( $a$ ) sebesar 59,106 dan nilai koefisien regresi ( $b$ ) sebesar -0,344, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai *R square*

sebesar 0,081, yang berarti kualitas pelayanan hanya memberikan kontribusi sebesar 8,1% terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ( $-2,914 < 0,194$ ) dengan nilai signifikansi  $0,050 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.

5. Kibtiah & Suryani (2024) Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Belimbing Raya. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif dengan populasi sebanyak 1.890 orang dan sampel sebanyak 67 orang masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data yaitu statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi sederhana, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ( $0,434 < 1,997$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,666 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dengan demikian, tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Utama	Relevansi Penelitian
1.	Wulandari, S., Rusmiyatun, & Wiyonoroto (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo	$R^2 = 0,736$ (73,6%), $t$ hitung $>$ $t$ tabel (8,837 $>$ 1,701) dan signifikansi (0,000 $<$ 0,05). Pengaruh positif signifikan.	kesamaan topik, menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linear sederhana.
2.	Falah, M., Subadi, T., & Noor, I. (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong	$R^2 = 58,9\%$ dan $CR = 23.88 >$ 1,96. Pengaruh positif signifikan.	Lokasi penelitian yang sama (Kabupaten Tabalong, Kecamatan Tanjung), kesamaan topik penelitian, dan metode kuantitatif.
3.	Nirmala (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuwangi	$R^2 = 58,4\%$ , signifikansi = $0,00 <$ $0,05$ dan nilai $a = 11,248$ , nilai $b = 0,498$ Pengaruh positif signifikan.	Kesamaan topik, menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linear sederhana.
4.	Haeruddin, E., & Syam, N. (2025)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maros	$R^2 = 0,081$ (8,1%), $t$ hitung $<$ $t$ tabel (-2,914 $<$ 0,194, signifikansi 0,050 $>$ 0,05 dan nilai $a = 59,106$ , nilai $b = -0,344$ . Tidak berpengaruh signifikan.	Kesamaan topik penelitian, metode kuantitatif, dan ada perbedaan hasil penelitian terdahulu ( <i>research gap</i> ) yang menjadi urgensi penelitian untuk diuji kembali di tingkat pemerintahan desa.
5.	Kibtiah, M., & Suryani, L. (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan	$t$ hitung $<$ $t$ tabel (0,434 $<$ 1,997) dan nilai signifikansi =	Memberikan perspektif berbeda tentang kemungkinan tidak signifikannya

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Utama	Relevansi Penelitian
		Murung Pudak Kabupaten Tabalong	0,666 > 0,05. Tidak berpengaruh signifikan.	pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan menunjukkan pentingnya mempertimbangkan faktor eksternal dalam penelitian.

Sumber : Diolah Peneliti 2026

## **B. Landasan Teori**

### **1. Administrasi Publik**

#### **a. Pengertian Administrasi Publik**

- 1) Chandler dan Plano (Pasolong, 2019), Administrasi Publik adalah seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur (*public affair*) dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Adminnistrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan keuangan.
- 2) Keban (2019), Administrasi Publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. yang mencakup lembaga legislatif , yudikatif, dan eksekutif dalam implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan.
- 3) Siagian (Thoha, 2020), Administrasi Publik adalah suatu bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien, efektif, dan rasional.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas tentang pengertian administrasi publik maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah serangkaian proses dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk mengorganisir sumber daya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan rasional untuk mencapai tujuan bersama.

## **b. Paradigma Administrasi Publik**

Perkembangan administrasi publik mengalami pergeseran paradigma yang signifikan dari waktu ke waktu. Paradigma adalah cara pandang atau kerangka berpikir yang mendasari suatu pendekatan dalam memahami dan menjalankan administrasi publik (Pasolong, 2021). Berikut adalah perkembangan paradigma administrasi publik:

- 1) *Old Public Administration* (OPA) - Administrasi Publik Lama (1900-1980an).

Paradigma ini merupakan model klasik administrasi publik yang berkembang sejak awal abad ke-20. Denhardt & Denhardt (Sedarmayanti, 2022), karakteristik paradigma ini yaitu, berfokus pada efisiensi dan rasionalitas birokrasi Weber, pemisahan antara politik dan administrasi, struktur organisasi yang hierarkis dan sentralistik, pengambilan keputusan *top-down*, masyarakat dipandang sebagai klien atau penerima layanan pasif, penekanan pada kepatuhan terhadap aturan dan prosedur, dan akuntabilitas hierarkis kepada atasan politik

- 2) *New Public Management* (NPM) - Manajemen Publik Baru (1980-1990an).

Paradigma ini muncul sebagai kritik terhadap inefisiensi birokrasi tradisional. Denhardt & Denhardt (Keban, 2019) karakteristik paradigma ini yaitu, adopsi praktik manajemen sektor swasta ke sektor publik, orientasi pada hasil (*result-oriented*) dan efisiensi

ekonomi, desentralisasi dan pemberian otonomi kepada manajer, penggunaan mekanisme pasar, kompetisi, dan privatisasi, masyarakat dipandang sebagai pelanggan (customers), pemerintah berperan sebagai *steering not rowing* (mengemudi bukan mengayuh), akuntabilitas berbasis kinerja dan pencapaian target, dan fokus pada kepuasan pelanggan dan *value for money*.

*New Public Management* (NPM) secara umum dipandang sebagai suatu pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern (Pasolong, 2019).

3) *New Public Service* (NPS) - Pelayanan Publik Baru (1990an-Sekarang).

Paradigma ini dikembangkan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt sebagai alternatif terhadap NPM. Denhardt & Denhardt (Thoha, 2020), karakteristik paradigma ini yaitu, berfokus pada demokrasi, kepentingan publik, dan nilai-nilai publik, masyarakat dipandang sebagai warga negara (citizens) bukan pelanggan, pemerintah berperan sebagai pelayan (serving) masyarakat, pengambilan keputusan melalui dialog, kolaborasi, dan partisipasi, membangun kepercayaan dan kolaborasi antar *stakeholder*, akuntabilitas publik yang kompleks (hukum, nilai,

norma, kepentingan masyarakat), penekanan pada responsivitas, keadilan sosial, dan nilai-nilai demokrasi, dan administrator publik berperan sebagai mediator dan fasilitator.

Menurut Denhardt & Denhardt (Wasistiono, 2021), terdapat tujuh prinsip *New Public Service* (NPS), antara lain :

- a) *Serve Citizens, Not Customers*, yaitu melayani warga negara, bukan pelanggan
- b) *Seek the Public Interest*, yaitu mengutamakan kepentingan publik
- c) *Value Citizenship over Entrepreneurship*, yaitu menghargai kewarganegaraan di atas kewirausahaan
- d) *Think Strategically, Act Democratically*, yaitu berpikir strategis, bertindak demokratis
- e) *Recognize that Accountability Isn't Simple*, yaitu mengakui bahwa akuntabilitas itu kompleks
- f) *Serve Rather than Steer*, yaitu melayani daripada mengendalikan
- g) *Value People, Not Just Productivity*, yaitu menghargai orang, bukan hanya produktivitas.

Paradigma *New Public Service* sangat relevan dengan konteks pelayanan publik saat ini yang menuntut pemerintah untuk lebih responsif, partisipatif, dan mengutamakan kepuasan serta kepentingan masyarakat sebagai warga negara yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan berkualitas.

## **2. Pelayanan Publik**

### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

- 1) Sinambela (Pasolong, 2019), pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.
- 2) Kurniawan (Pasolong, 2019), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
- 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas tentang pengertian pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam rangka mensejahterakan masyarakat.

**b. Standar Pelayanan Publik**

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. Peraturan ini menetapkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan yang minimal memuat sebagai berikut :

- 1) Dasar Hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
- 2) Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- 3) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan
- 4) Jangka Waktu Penyelesaian, yaitu waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan
- 5) Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan, termasuk rinciannya
- 6) Produk Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan
- 7) Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan
- 8) Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

- 9) Pengawasan Internal, yaitu pengendalian yang dilakukan atasan langsung
- 10) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, yaitu tata cara dan mekanisme pengelolaan pengaduan
- 11) Jumlah Pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai beban kerja
- 12) Jaminan Pelayanan, yaitu kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar
- 13) Jaminan Keamanan dan Keselamatan, yaitu terjaminnya keamanan dan keselamatan dalam pelayanan
- 14) Evaluasi Kinerja Pelaksana, yaitu penilaian berkala terhadap pelaksana.

Selanjutnya, menurut Hardiyansyah (2018) standar pelayanan publik di kantor desa harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dan Kepastian, yaitu meliputi kejelasan persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, dan pejabat yang berwenang.
- 3) Keamanan, yaitu proses dan hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- 4) Keterbukaan, yaitu prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan pelayanan wajib

diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

- 5) Efisien, yaitu persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- 6) Ekonomis, yaitu pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan publik, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Keadilan yang Merata, yaitu jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- 8) Ketepatan Waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### **3. Kualitas Pelayanan**

#### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

- 1) Tjiptono (2019) Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

- 2) Parasuraman, Zeithaml & Berry (Lupiyoadi, 2018), kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas.
- 3) Goetsch dan Davis (Nasution, 2018), Kualitas Pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas tentang pengertian kualitas pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

#### **b. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Parasuraman, Zeithaml & Berry (Tjiptono, 2020), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan nyata oleh pelanggan atau konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan istilah SERVQUAL (Service Quality), yaitu:

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu bukti nyata dari kepedulian penyedia jasa kepada konsumen, meliputi fasilitas fisik, penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, dan

kemudahan akses pelayanan. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen.

- 2) *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu sesuai yang dijanjikan, mencakup konsistensi kerja dan ketepatan waktu. Dimensi ini menunjukkan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.
- 4) *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Dimensi ini menunjukkan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan.
- 5) *Empathy* (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dimensi ini menunjukkan sikap pemberi layanan yang penuh perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual dan pelayanan tanpa diskriminatif.

Selanjutnya, Zeithmal, Bitner & Gremler (Hardiyansyah, 2020), kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi yang hampir serupa namun dengan penekanan berbeda, yaitu sebagai berikut :

- 1) *Service Performance* (Kinerja Pelayanan), yaitu kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 2) *Service Features* (Fitur Pelayanan), yaitu karakteristik pelayanan yang membedakan suatu layanan dengan layanan lainnya.
- 3) *Conformance to Specification* (Kesesuaian dengan Spesifikasi), yaitu tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.
- 4) *Perceived Quality* (Persepsi Kualitas), yaitu penilaian subjektif masyarakat terhadap kualitas pelayanan berdasarkan reputasi dan citra organisasi.

#### **4. Kepuasan Masyarakat**

##### **a. Pengertian Kepuasan Masyarakat**

- 1) Kotler & Keller (2016) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

- 2) Oliver (Tjiptono, 2019), kepuasan pelanggan adalah respons pemenuhan konsumen, yaitu penilaian terhadap fitur produk atau jasa, atau produk atau jasa itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen terkait dengan pemenuhan konsumsi.
- 3) Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas tentang pengertian kepuasan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan senang atau kecewa masyarakat yang timbul sebagai akibat dari perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan dari instansi pemerintah.

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

Menurut Irawan (2018), terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau masyarakat, yaitu:

- 1) Kualitas Produk, yaitu masyarakat akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau layanan yang mereka gunakan berkualitas baik. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk atau layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

- 2) Kualitas Pelayanan, yaitu terutama untuk industri jasa, masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia.
- 3) Emosional, yaitu masyarakat akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dirinya bila menggunakan produk atau layanan dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, yaitu produk atau layanan yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada masyarakatnya. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan masyarakat adalah faktor kualitas pelayanan.
- 5) Biaya dan Kemudahan, yaitu masyarakat yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut. Kemudahan dalam memperoleh layanan juga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

### **c. Indikator Kepuasan Masyarakat**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur yang menjadi indikator kepuasan masyarakat, yaitu:

- 1) Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Indikator ini mengukur sejauh mana kemudahan dan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Indikator ini mengukur tingkat kemudahan dan kesederhanaan alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- 3) Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Indikator ini mengukur kesesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan dengan standar waktu yang telah ditentukan.
- 4) Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan

antara penyelenggara dan masyarakat. Indikator ini mengukur keterjangkauan dan kewajaran biaya yang ditetapkan.

- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Indikator ini mengukur kesesuaian antara produk pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan serta hasil pelayanan yang diterima masyarakat.
- 6) Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Indikator ini mengukur tingkat keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Indikator ini mengukur kesopanan, keramahan, kesungguhan, ketanggapan, kepedulian, dan tidak diskriminatif petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Indikator ini mengukur efektivitas sistem penanganan keluhan dan kecepatan dalam merespon serta menyelesaikan pengaduan masyarakat.
- 9) Sarana dan Prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Indikator ini

mengukur ketersediaan, kenyamanan, kemudahan, dan keamanan sarana prasarana yang disediakan oleh unit pelayanan.

Selanjutnya, menurut Kotler & Keller (Supranto, 2019), indikator kepuasan pelanggan atau masyarakat dapat diukur melalui:

- 1) Kesesuaian Harapan, yaitu tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diterima. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan masyarakat, maka pelayanan tersebut dapat ditingkatkan sebagai pelayanan yang berkualitas dan memuaskan.
- 2) Minat Berkunjung Kembali, yaitu kesediaan masyarakat untuk menggunakan kembali layanan yang sama di masa mendatang. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan akan mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan tersebut.
- 3) Kesediaan Merekomendasikan, yaitu kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan layanan yang telah diterimanya kepada orang lain seperti keluarga, teman, atau rekan kerja. Masyarakat yang puas cenderung akan memberikan testimoni positif dan *word of mouth* yang baik.
- 4) Keluhan, yaitu frekuensi dan jenis keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Semakin sedikit keluhan yang diterima, maka dapat diindikasikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat semakin tinggi.

## 5. *Good Governance*

### a. *Pengertian Good Governance*

*Good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan konsep fundamental dalam administrasi publik modern yang menekankan pada penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, dan partisipatif. Secara umum, *good governance* adalah pemerintahan yang baik. Dalam versi *World Bank*, *good governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *politician framework* bagi tumbuhnya aktifitas usaha (Pasolong, 2021).

### b. *Prinsip-Prinsip Good Governance*

Menurut Pasolong (2021) dapat dijelaskan bahwa untuk mencapai *good governance* diperlukan 9 (sembilan) prinsip fundamental, yaitu:

- 1) Partisipasi Masyarakat, semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

- 2) Tegaknya Supremasi Hukum, kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia.
- 3) Transparansi, transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.
- 4) Peduli pada *Stakeholder*, lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan.
- 5) Berorientasi pada Konsensus, tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dan yang terbaik bagi kelompok masyarakat, dan terutama dalam kebijakan dan prosedur.
- 6) Kesetaraan, semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka.
- 7) Efektivitas dan Efisiensi, proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahkan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin.

- 8) Akuntabilitas, para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggungjawaban tersebut tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan.
- 9) Visi Strategis, para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan untuk mewujudkannya, harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut.

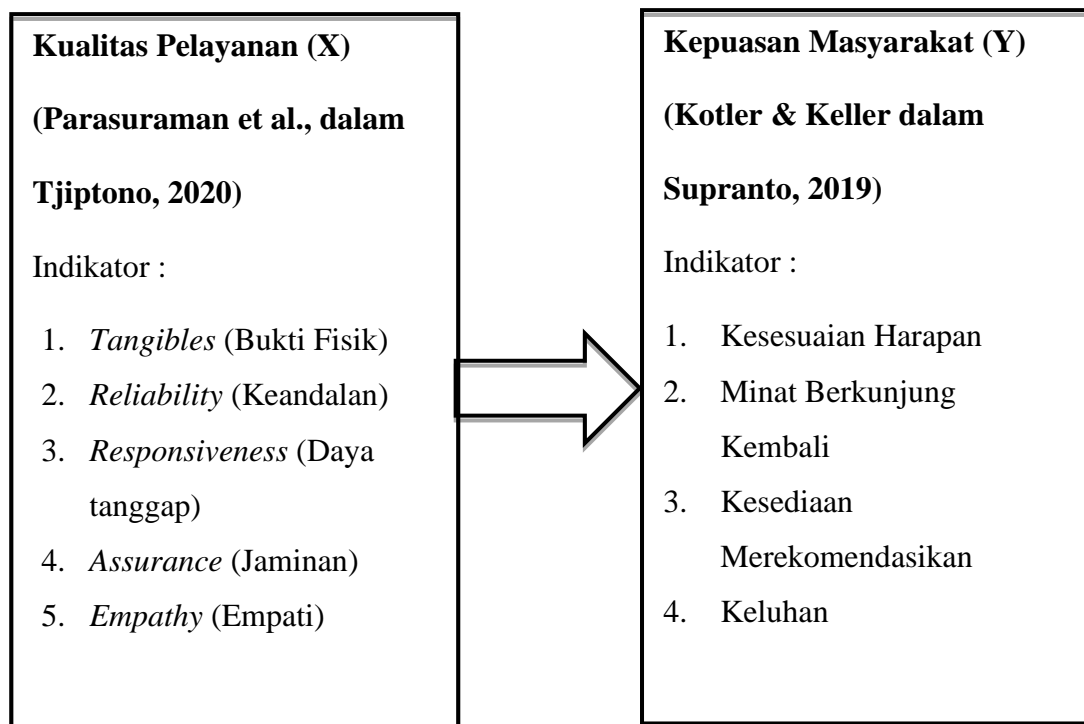
**c. Hubungan *Good Governance* dengan Kualitas Pelayanan Publik**

Penerapan *good governance* memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya terwujud melalui prosedur administratif semata, tetapi juga melalui penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis *good governance*. Dalam konteks penelitian ini, *good governance* di Kantor Desa Puain Kiwa menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, termasuk dalam pelaksanaan program pembangunan desa. Ketika prinsip-prinsip *good governance* diterapkan dengan baik, maka kualitas pelayanan akan meningkat yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan paradigma *New Public Service* yang menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang berhak mendapatkan pelayanan berkualitas

dan pemerintah desa sebagai pelayan masyarakat yang harus responsif, akuntabel, dan transparan dalam menjalankan tugasnya (Pasolong, 2021).

### C. Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Sumber : Diolah Peneliti 2026

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2017). Berdasarkan kerangka berpikir, maka dapat ditarik kesimpulan hipotesis sebagai berikut :

Ha : Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa

H0 : Kualitas Pelayanan Publik tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa.