

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian.

Hasil penelitian terdahulu yang relavan dan dapat dijadikan Suatu bahan perbandingan oleh penulis, berikut adalah penelitian terdahulu yang menunjang penulis untuk melakukan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan pembuatan surat Rekomendasi Pindah Penduduk pada Kantor Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur:

1. Dalam penelitian Rizkqi Amalia Agustin (2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-KTP Di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara” jenis penelitian ini adalah penelitian asosiasif dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil dari uji t hipotesis melalui uji t untuk mengetahui manakah dari hipotesis yang diajukan dapat diterima dalam penelitian ini. Ketentuan uji t adalah apabila t_{hitung} dari pada t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil uji t menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 16,910 dengan taraf kepercayaan 95% (segnfikansi 5% atau 0,05),

sedangkan untuk nilai t tabel diperoleh 1,988. Dengan demikian t hitung $>$ t tabel = 16,910 $>$ 1,988 dengan tingkat signifikansi 0,05, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hipotesis yang berbunyi “Ada Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara” dapat diterima dan terbukti kebenarannya.

2. Dalam penelitian Aditya Cholif Firmansyah (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)” dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian dari perhitungan uji t pada penelitian ini memperoleh nilai sig divariabel X sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat yang sesuai dengan hipotesis terhadap pengaruh positif antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Bisa diketahui dari tabel bahwa variabel X mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat dikarenakan nilai t hitung 12,521 $>$ t tabel 1,989, maka diputuskan hipotesis diterima.
3. Dalam penelitian Tika Astia (2015) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur” dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Hasil dari uji t menunjukkan dengan nilai $n: 95 \quad \alpha: 5\% : 2 = 2,5\% \quad k = 2$, (uji 2 sisi) dengan derajat

keterbatasan (df) $n-k-1$ atau $95-2-1 = 92$. Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh variabel pelayanan mempunyai nilai t hitung 5.056. Variabel kepuasan mempunyai nilai t tabel = 1.98609. Kesimpulan yang diambil dari analisis tabel IV.8 adalah dengan tingkat signifikansi 0,000 sehingga nilai t hitung $>$ t tabel ($5.056 > 1.98609$). Berdasarkan nilai signifikansi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi tersebut berada dibawah 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, ini menunjukkan secara parsial variabel pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur dapat diterima kebenarannya.

4. Dalam penelitian Nasution (2014) dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten labuhanbatu” dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Meningkatnya jumlah penduduk di Labuhanbatu mendorong untuk dilakukannya pelayanan data kependudukan yang baik karena data kependudukan sangat diperlukan dalam perencanaan dan evaluasi pembangunan. Tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu. Pada penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Responden diminta melakukan penilaian berupa angka tentang layanan yang diberikan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu. Skala yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kebijakan sentralisasi pengurusan kartu tanda penduduk merupakan langkah maju Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu terutama dalam bidang pelayanan public untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan batu. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut, hal ini ditunjukkan dengan rendahnya nilai R^2 sebesar 0,01 dan hasil uji T menunjukkan tidak signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

5. Dalam penelitian Mariatul Kibtiah (2024) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, kejadian atau hal lain yang ingin penulis investigasi. Adapun jumlah populasi sebanyak 1.890 orang masyarakat yang ada di Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak

Kaupaten Tabalong. Sedangkan jumlah sampel penelitian ambil sebanyak 67 subyek masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Bila dilihat dari sumber data, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu angket. Dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yaitu Statistik Deskriptif untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul, Uji validitas data, Uji reabilitas, Uji Analisa Regresi sederhana dan uji t. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan nilai SIG Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong adalah sebesar $0,666 > 0,05$, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa Tidak Terdapat Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

B. KERANGKA TEORI

1. PENGERTIAN KUALITAS

Pengertian Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Istilah pelayanan berasal dari kata layari" yang artinya mendong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani Pada artinya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010.3) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2000:16-17). Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Moenir (2007 128). Harbani Pasolong (2007:4). pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kotler (2000.8) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Sampara Lukman (2000:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kasmir dalam Pasolong (2007:133), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.kemampuan penyedia jasa pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan Cara konsisten.

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (2007;132) terdiri dari beberapa poin diantaranya:

- a. Kesesuaian dengan kecocokan tuntutan.
- b. Kecocokan untuk pemakaian.
- c. Perbaikan / penyempurnaan berkelanjutan.
- d. Bebas dari kerusakan/cacat.
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal.
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sinambela (2006:6), mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenal kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara Internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar dan dilakukan secara maksimal yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi.

Pengertian kualitas dapat diartikan ke dalam tujuh poin yang meliputi kesesuaian dan kecocokan yang diharapkan oleh masyarakat serta selalu melakukan perbaikan apabila masyarakat merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan dengan cara melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat dari awal dan melakukan sesuatu dengan benar. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang sudah diberikan oleh aparatur pemerintah.

Berdasarkan berbagai penjelasan tersebut, maka kualitas pelayanan dapat dimaknai sebagai kinerja profesional, yang orientasinya terhadap pemenuhan dan kebutuhan masyarakat akan hak dasarnya berupa pelayanan sebagai indikator kepuasan masyarakat. Ada lima Indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2011:46)

a. *Tangible* (sarana / prasarana) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen. Atau kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran komputerisasi administrasi, ruang tunggu tempat Informasi, Indikatornya adalah:

- 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani.
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan.
- 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
- 5) Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan.

b. *Reliability* (kehandalan) yaitu suatu pelayanan yang baik ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Atau kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, indikatornya adalah:

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani.
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses layanan.

c. *Responsiveness* (daya tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen atau kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. serta tanggap terhadap keinginan konsumen, dengan indikatornya adalah:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
- 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

d. *Assurance* (kepastian/jaminan) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Atau

kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, indikatornya adalah:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Yaitu petugas memberikan jaminan biaya atau tarif dalam proses pemberian pelayanan.
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

e. *Emphaty* (empati) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Atau sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, indikatornya adalah:

- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah.
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (mombeda-bedakan).
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan beberapa teori diatas, maka peneliti mengambil teori kualitas pelayanan publik dilihat dari aspek Tangibel (sarana / prasaranal) dengan indikator: 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan

dengan cepat 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Menurut Zeithaml, Parasaruman dan Berry dalam Hardiansyah (2011:46).

2. PENGERTIAN PELAYANAN

Pengertian Pelayanan menurut Kamus Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2006:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses.

Menurut Simamora karakteristik layanan jasa terdiri atas empat, yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud) Layanan jasa yang bersifat *intangibility* artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, dan didengar sebelum dibeli. Seseorang tidak dapat menilai hasil dari layanan sebelum ia menikmatinya sendiri. Untuk mengurangi ketidakpastian, konsumen akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa tersebut.
2. *Inseparability* (tidak terpisahkan) Layanan jasa biasanya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara

bersamaan. Jika seseorang melakukan layanan maka penyediannya adalah bagian dari layanan. Karena konsumen juga hadir pada saat layanan itu dilakukan, interaksi antara penyedia layanan dan konsumen merupakan ciri khusus dalam pemasaran layanan jasa.

3. *Variability* (bervariasi) Layanan jasa sangat bersifat variabel karena merupakan nonstandardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan.
4. *Perishability* (mudah lenyap) Layanan jasa merupakan komoditas yang tidak dapat tahan lama dan tidak dapat disimpan. Sehingga dapat dikatakan bahwa jasa dihasilkan pada saat ada permintaan akan jasa tersebut dan permintaan ini tidak dapat ditunda.

Sedangkan menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006:228) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Intangible* (tidak terwujud) Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut
3. *Variability* (bervariasi) Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima Jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama) Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok, maka pelaku yang bertugas melayanai harus memenuhi empat kriteria pokok (Moenir, dalam Tangkilisan 2007;208) yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan.
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang bersangkutan.
3. Waktu menyampaikan yang tepat.
4. Keramahtamahan.

Menurut Kotler (Lukman, 2000; 8) pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara itu menurut (Sampara 2000:8), pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan puasan pelanggan Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (J.S. Badudu, 2001: 781-782) dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang mengiyakan; menerima: menggunakan.

3. PENGERTIAN PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat.

Menurut Sinambela (2006:5), pelayanan publik adalah pemenuhan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Agung Kurniawan dalam Pasolong (2007:135) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pakok dan tata cara yang telah ditetapkan.

4. PENGERTIAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 standar pelayanan publik sebagai berikut:

a. Prosedur pelayanan

Prosuder pelayanan yang dilakukan bagi pemberian dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati atau penerima pelayanan.

5. BENTUK-BENTUK PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik merupakan realisasi atau wujud nyata keberadaan konsep administrasi publik. Administrasi publik yang bertujuan untuk menyajikan pelayanan yang baik, efisien, efektif dan akuntabilitasnya baik. Pelayanan publik dibedakan dan beberapa bentuk pelayanan seperti berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 membedakan bentuk pelayanan menjadi 3 (tiga) sebagai berikut:

a. Pelayanan administratif.

Pelayanan yang menghasilkan sebagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atas penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu tanda penduduk (KTP), rekomendasi pindah penduduk, akte pernikahan, akte kelahiran, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat izin mengemudi (SIM), surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK)

b. Pelayanan barang.

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya Jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa (dalam Winarsih, 2005:24).

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk Jasa yang dibutuhkan oleh publik. misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan sebagainya

6. PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK

Dalam keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, disebutkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi:

a. Kesederhanaan

Prosedur untuk menyelesaikan urusan tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan serta dipahami. Pengguna jasa layanan tidak harus bertanya-tanya terus terkait, dengan metode dan prosedur. Dengan demikian merasa enak dan tidak menggerutu (mudah dilaksanakan).

b. Kejelasan

Persyaratan-persyaratan administratif yang dibutuhkan untuk proses pelayanan jelas (*tidak menimbulkan persepsi yang berbeda-beda*). Juga adanya kejelasan kewenangan pihak atau unit yang melayaninya serta kejelasan kepada siapa, di mana, kapan agar supaya pelanggan mudah apabila terjadi keluhan/complain.

c. Kepastian waktu

Dalam pengurusan yang sudah disepakati dan menjadi suatu ukuran pasti, kapan harus selesai. Sehingga pihak pelanggan dapat merencanakan tindakan selanjutnya.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima oleh pelanggan dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Produk pelayanan yang mungkin bisa terdiri dari barang, dokumentasi, jasa akan diterima oleh pelanggan dengan rasa aman dan adanya kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Penyelenggaraan pelayanan (perusahaan/perorangan) bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan serta penyelesaian urusan apabila terjadi permasalahan.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Ketika terjadi proses maupun prosedur pelayanan maka tersedia sarana atau prasarana yang diperlukan yang mendukung lancarnya pelayanan.

h. Kemudahan akses untuk tempat

Pelanggan mudah untuk mencari tempat dimana lembaga berada.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Orang-orang yang berurusan dengan proses pelayanan harus mempunyai mental dan melakukan tindakan disiplin, sopan dan ramah dalam melayaninya. Disiplin dapat berarti disiplin waktu sesuai yang ditentukan disiplin tempat, dimana harus sesuai, disiplin prosedur.

j. Kenyamanan

Tersedianya tempat layanan yang dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan. Tempat atau ruang tunggu yang representatif, lingkungan yang bersih indah dan rapi. Masih dalam upaya

peningkatan kepuasan pada pelanggan maka dalam konsep pelayanan ada dikenal mengenai standar kualitas pelayanan.

7. PENGERTIAN KUALITAS PELAYANAN

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas yang telah ditetapkan pemerintah (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003) sebagai berikut:

- a. Transparasi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi efektifitas.
- d. Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku,ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan untuk hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kualitas pelayanan Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dilakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sementara itu menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiansyah (2011:40), atas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian atasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut. Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni : Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi pelayan); kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Dari Indikator-indikator kualitas pelayanan di atas diharapkan dapat menjadi landasan teori oleh peneliti dalam mengukur kualitas suatu pelayanan dalam Kecamatan sebagai dampak dari perubahan status desa menjadi Kecamatan yang diharapkan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

8. INDIKATOR KEPUASAN MASYARAKAT

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan beberapa dimensi atau atribut-atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Permenan nomor 63 tahun 2003 adalah :

a. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknik dan administrasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya yang jelas dan tidak berbelit - belit serta mudah dimengerti.

b. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

c. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan, yaitu kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai waktu yang berlaku.

d. Kompetensi petugas

Kompetensi petugas, yaitu kemampuan dan keahlian petugas yang memberikan pelayanan (teknis, komunikasi, kerjasama tim).

e. Tanggung jawab petugas

Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

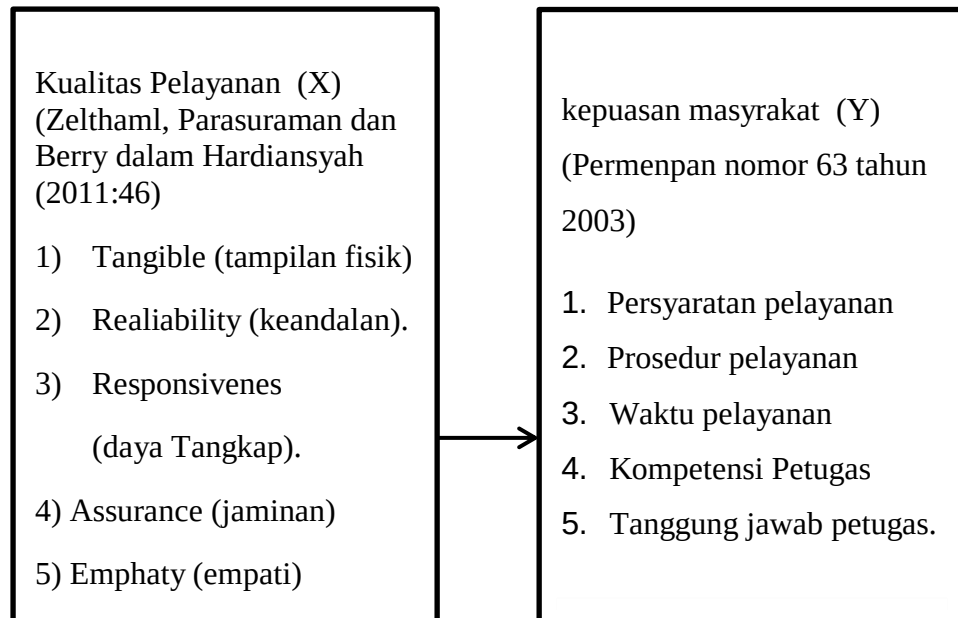
9. SURAT REKOMENDASI PINDAH PENDUDUK

Pada Pasal 27 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil dilakukan di kantor Kecamatan domisili. Adapun tahapan pembuatan Surat Rekomendasi Pindah Penduduk dari awal sampai dengan penerbitan, seperti berikut:

1. Memiliki Kartu Keluarga (KK)
2. Memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Telah berusia 17 tahun
4. Mengisi formulir permohonan pindah
5. Buku nikah & akte kelahi

C. KERANGKA KONSEPTUAL

Gambar 2.1



Sumber : Peneliti 2026

D. HIPOTESIS

Hipotesis atau anggapan dasar adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah

1. Ha: Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Rekomendasi Pindah Penduduk Di kantor Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur.
2. Ho: Tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Rekomendasi Pindah Penduduk Di kantor Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur.