

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

##### **1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) terdiri dari 2 bagian, yaitu manajemen dan sumber daya manusia. Menurut Martin dan Jackson (2016:1) menyatakan bahwa “*Manajemen adalah melakukan pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya dengan mempergunakan bantuan orang lain*”. Sedangkan untuk sumber daya manusia dapat didefinisikan berdasarkan pendapat Ndraha dan Hasibuan (2016:1) yaitu :

*“Manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (pegawai), potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya, potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal di dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam eksistensi organisasi”.*

Berdasarkan pendapat kedua ahli di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan-kegiatan kerja yang dilakukan oleh pegawai sebagai sumber daya manusia menggunakan potensinya agar hasil pekerjaan diselesaikan secara efektif dan efisien.

##### **2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Fungsi manajemen sumber daya manusia secara umum adalah mengatur SDM atau pegawai perusahaan secara efektif dan dapat menumbuhkan sikap saling memuaskan dalam hal tugas-tugasnya yang

telah tertuang dalam tugas pokok dan fungsi masing-masing individu dalam perusahaan sesuai dengan peraturan dan posisinya.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen umum yang kajiannya khusus tentang SDM. Berdasarkan hal itu, manajemen sumber daya memiliki fungsi yang sama dengan fungsi manajemen secara umum, yaitu fungsi manajerial dan fungsi operasional.

a. Fungsi Manajerial

Fungsi ini meliputi Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*directing*), dan Pengendalian (*controlling*).

b. Fungsi Operasional

Fungsi ini meliputi pengadaan tenaga kerja (SDM), pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja.

Pelaksanaan berbagai fungsi manajemen sumber daya manusia apabila telah terlaksana secara keseluruhan akan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi perusahaan dan SDM yang ada pada perusahaan atau organisasi yang menjalankannya.

3. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia memiliki beberapa peranan penting dalam menjalankan perusahaan terutama hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Berikut adalah beberapa peranan manajemen sumber daya manusia :

- a. Menentukan dan menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan pegawai berdasarkan asas "*right man in the right seat and the right man in the right job*".
- b. Menentukan dan menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang meliputi kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description* (deskripsi kerja), *job specification* (spesifikasi kerja), dan *job evaluation* (evaluasi kerja).
- c. Menentukan dan menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian pegawai.
- d. Memproyeksikan atau memprediksi penawaran dan permintaan sumber daya manusia (SDM) pada masa yang akan datang.
- e. Memprediksi situasi perekomonian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f. Mengawasi dengan cermat Undang-Undang perburuhan dan kebijakan pemberian balas jasa perusahaan sejenis.
- g. Mengawasi kemajuan serikat buruh dan perkembangannya.
- h. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi pegawai.
- i. Mengatur dan mengendalikan mutasi pegawai, baik secara vertikal maupun horizontal.
- j. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangon pegawainya.

Berdasarkan uraian di atas, maka peranan manajemen sumber daya manusia sangatlah penting karena mampu menciptakan keseimbangan

antara tujuan, sasaran, dan kegiatan-kegiatan dari pegawai sebagai elemen penting agar sebuah bisnis atau perusahaan dapat berjalan dengan baik.

## **B. Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pemerintahan negara dalam pelaksanaan otonomi daerah pada hakikatnya menyelenggarakan 4 jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemberdayaan. Fungsi pengaturan dikaitkan dengan fungsi negara sebagai suatu negara hukum dengan membuat perundang-undangan untuk mengatur hubungan dalam masyarakat, fungsi pelayanan dikaitkan dengan pemerintah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dan fungsi pembangunan berkaitan dengan fungsi negara sebagai pemacu pembangunan di wilayahnya serta fungsi pemberdayaan dalam rangka pemberdayaan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah berjalan dengan baik, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah menjadi suatu keharusan bagi pemerintah untuk dilakukan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan berasal dari kata “layan” yang memiliki arti “membantu menyiapkan apa-apa yang diperlukan seseorang” dan mendapat imbuhan pe- dan -an yang akan

mengalami pergeseran arti menjadi “pelayanan” yang dapat diartikan sebagai perihal/ cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.*

Kata dasar "Pelayanan" menurut Monir (2013:128), didefinisikan sebagai *“Suatu proses dalam pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”*. Sedangkan definisi "Pelayanan Publik" menurut Agung Kurniawan (2013:128) menyatakan bahwa *“Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”*.

Menurut Sinambela (2014:5) *“Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”*. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2010:5).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang bertujuan untuk memuaskan masyarakat.

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mencapai kesepakatan dalam menilai kualitas pelayanan publik masih saja sulit dilakukan karena dasar untuk menilai selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil akan dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Dalam menilai suatu kualitas pelayanan pun akan sangat sulit dilakukan jika tidak mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan tersebut. Evaluasi yang berasal dari pengguna layanan atau masyarakat merupakan elemen pertama dalam menganalisis kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml (2018 : 126) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah :

*“Kualitas pelayanan publik merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan”.*

Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat.

### 3. Klasifikasi Pelayanan Publik

Adanya pelayanan publik bertujuan untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan keinginan masyarakat dan berdasarkan kepentingannya masing-masing. Kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik pun terdiri dari beberapa macam. Menurut Hardiansyah (2011:23) mengatakan bahwa jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam 3 kelompok, yaitu sebagai berikut :

#### a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berupa penyediaan berbagai dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan lain sebagainya.

#### b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berupa layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain sebagainya.

#### c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berupa layanan berbentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti penyelenggaraan pendidikan, pemeliharaan kesehatan,

penyelenggaraan transportasi, sanitasi lingkungan, drainase, persampahan, jalan dan trotoar, dan lain sebagainya.

#### 4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 2 yaitu :

*“Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”.*

Dalam pasal yang sama ayat 6 menyatakan bahwa :

*“Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik”.*

Penyelenggaran pelayanan publik tentu saja diselenggarakan untuk membantu masyarakat, berdasarkan pasal 1 ayat 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa :

*“Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung”.*

#### 5. Asas-Asas Pelayanan Publik

Adanya penyelenggaraan pelayanan publik tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa atau masyarakat. Oleh karena



itu, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan asas-asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipasi

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 Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

6. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik diatur mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya proses penyelenggaraan pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik, dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

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

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan

Kesopanan dan Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, *toilet*, tempat ibadah, dan lain-lain.

7. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh sebab itu, setiap penyelenggara pelayanan harus memiliki standar pelayanan agar adanya jaminan kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Standar pelayanan publik perlu disusun dan ditetapkan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan publik adalah sebagai berikut :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan 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

Penyedia 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.

8. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik dapat dibangun dengan mutu yang baik bukanlah sesuatu hal yang mudah, karena dalam proses membangun

kualitas tersebut dapat ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi dan dihadapi dengan positif agar pengembangan kualitas dapat dijalankan dengan baik. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menelaah dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang berkaitan erat dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Zeithaml et al., (2018:126) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yang masing-masing memiliki indikator, yaitu :

- a. Dimensi *tangible* (berwujud) adalah kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dimensi ini terdiri atas beberapa indikator :
  - 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan/masyarakat.
  - 2) Kenyamanan dalam proses pelayanan.
  - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan.
  - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
  - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
  - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. Dimensi *reliability* (kehandalan) adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya terdiri atas indikator :

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan/masyarakat.
  - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
  - 3) Kemampuan petugas/aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
  - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- c. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pengguna layanan dengan penyampaian informasi yang jelas. Dimensi ini terdiri atas indikator :
- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
  - 2) Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat.
  - 3) Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat.
  - 4) Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat.
  - 5) Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
  - 6) Semua keluhan pelanggan/masyarakat direspon oleh petugas.
- d. Dimensi *assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan dan kesantunan serta kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pengguna layanan kepada penyelenggara pelayanan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompeten, dan sopan santun. Dimensi ini terdiri atas indikator :

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
  - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
  - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
  - 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- e. Dimensi *empathy* (empati) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan memahami keinginan pengguna layanan. Dimana penyelenggara pelayanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan terhadap pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna layanan. Dimensi ini terdiri atas indikator :
- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon.
  - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah.
  - 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
  - 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif.
  - 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

#### 9. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Sebuah pelayanan publik akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan jika faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta berfungsi secara baik. Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik di Indonesia.



a. Faktor Organisasi/Struktur Organisasi

Dalam struktur organisasi pemerintah terdapat komponen-komponen pembentuk yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik di Indonesia yaitu kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Kompleksitas berkaitan dengan struktur organisasi yang menerapkan tingkat pembagian kerja dan tingkat jabatan. Formalisasi berkaitan dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* penyelenggaraan pelayanan publik. Sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan dalam organisasi.

Komponen-komponen inilah yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik dari segi struktur organisasi apabila organisasi pemerintahan menjalankan ketiga komponen tersebut, tentunya dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

b. Faktor Aparat/Pelayan Publik

Aparat sipil negara sebagai pelayan publik yang melaksanakan kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah. Pemerintah sebagai pemegang kendali harus dapat mengelola dan membekali para aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki agar pemerintahan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Maka dengan hal ini kualitas kinerja aparat dapat berdampak pada kualitas pelayanan publik.

c. Faktor Sistem Pelayanan Publik

Sistem yang tertata dapat memberikan pelayanan yang baik bagi penggunaannya termasuk masyarakat. Sistem pelayanan publik yang baik dapat memberikan kecepatan pelayanan, dapat menekan pungli, dan tindakan korupsi. Persyaratan dalam pelayanan yang jelas dan ringkas, kejelasan batas waktu, kejelasan prosedur serta kepastian tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang akan meningkatkan kualitas pelayanan publik pula.

10. Jenis-jenis Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan

Pelayanan administrasi terpadu yang tersedia di kantor Kecamatan meliputi 2 jenis, yaitu :

a. Pelayanan Perizinan

Perizinan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK).

b. Pelayanan Non Perizinan

1) Bidang Keamanan dan Ketertiban

a) Rekomendasi/pengesahan surat pengantar permohonan SKCK, yang sudah disahkan oleh Desa.

b) Rekomendasi/pengesahan surat pengantar izin keramaian/penutup jalan.

c) Rekomendasi/pengesahan surat keterangan domisili organisasi masyarakat/politik.

## 2) Bidang Umum

- a) Rekomendasi/pengesahan surat keterangan untuk mendapatkan pembayaran tunjangan keluarga (KP4).
- b) Legalisasi KTP dan KK.
- c) Rekomendasi permohonan administrasi kependudukan.
- d) Rekomendasi/pengesahan proposal perorangan/kelompok.
- e) Rekomendasi/pengesahan pembelian BBM bersubsidi bagi pengecer, nelayan, dan industri.
- f) Pengesahan SPPT.
- g) Rekomendasi/pengesahan pernyataan penghasilan.

## 3) Bidang Sosial Kemasyarakatan

- a) Rekomendasi/pengesahan surat keterangan miskin.
- b) Surat keterangan dispensasi menikah.
- c) Rekomendasi/pengesahan permohonan perceraian.
- d) Rekomendasi/pengesahan pernyataan belum menikah.
- e) Rekomendasi/pengesahan pernyataan numpang nikah.

## 4) Bidang Perizinan Tertentu

- a) Rekomendasi/pengesahan form permohonan SPPL (Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup).
- b) Rekomendasi/pengesahan form permohonan izin gangguan baru/pergantian/perubahan.
- c) Rekomendasi/pengesahan permohonan izin eksplorasi air tanah.

- d) Rekomendasi/pengesahan permohonan izin pemakaian air tanah dari sumur gali/pantek, sumur bor, mata air, dan izin tambang.
  - e) Penerbitan izin usaha mikro kecil (IUMK).
- 5) Bidang Pemerintahan
- a) Rekomendasi/pengesahan keterangan waris.
  - b) Rekomendasi/pengesahan keterangan beda nama.
  - c) Rekomendasi/pengesahan perubahan penggunaan tanah.
  - d) Rekomendasi/pengesahan perubahan asal usul tanah.
  - e) Rekomendasi/pengesahan surat kuasa terkait tanah.
  - f) Rekomendasi/pengesahan pengantar izin sewa tanah kas Desa.
  - g) Rekomendasi/pengesahan kerelaan tanah untuk fasilitas umum.
  - h) Rekomendasi/pengesahan wakaf tanah.

### **C. Konsep Komunikasi**

#### 1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor penting dalam kehidupan, baik komunikasi verbal maupun komunikasi *nonverbal*, baik langsung maupun melalui media, baik berupa tulisan, suara, gambar, logo, dan sebagainya. Bahkan dalam kehidupan berorganisasi memerlukan komunikasi dalam pelaksanaan dan penyampaian kebijakan-kebijakan yang ada.

Menurut Onong (2020:27), istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *communication* berasal dari bahasa latin, yakni *communicatio* dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Oleh sebab itu, komunikasi akan terjadi selama ada kesamaan makna mengenai

apa yang menjadi bahan perbincangan. Menurut Suranto AW (2010; 105) mengatakan bahwa “*Komunikasi merupakan suatu proses pengiriman pesan atau simbol-simbol yang mengandung arti dari seorang komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu*”.

Sedangkan Arifin (2015:12), komunikasi memang menyentuh semua aspek kehidupan bermasyarakat atau sebaliknya semua aspek kehidupan bermasyarakat menyentuh komunikasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran informasi terhadap satu sama lain selama ada kesamaan makna yang akhirnya akan tiba kepada saling pengertian.

## 2. Komunikasi dan Pelayanan Publik

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Menurut Hardiansyah (2015:4) menyimpulkan bahwa “*Komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik*”. Oleh karena itu, faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam kaitannya komunikasi dengan pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa. Kemampuan menjalin komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik tentu saja berdampak pada kualitas pelayanan publik itu sendiri. Kegagalan dalam membangun komunikasi dalam pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya

proses aliran informasi pelayanan publik dan hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Semakin lemahnya proses komunikasi akan mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik yang akan berdampak pada makin rendahnya kepercayaan publik/masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

### 3. Komunikator dan Komunikan Pelayanan Publik

Komunikator adalah orang/pihak yang bertindak sebagai pengirim/penyampai pesan atau informasi dalam suatu proses komunikasi dengan kata lain komunikator adalah orang yang berinisiatif untuk menjadi sumber pesan dalam menyampaikan informasi kepada penerima. Menurut Wiryanto (2018:263) menyatakan bahwa :

*“Seorang komunikator tidak hanya berperan dalam menyampaikan pesan kepada penerima, namun juga memberikan respons dan tanggapan, serta menjawab pertanyaan dan masukan yang disampaikan oleh penerima, dan publik yang terkena dampak dari proses komunikasi yang berlangsung, baik secara langsung maupun tidak langsung”.*

Dalam konteks pelayanan publik, yang bertindak sebagai komunikator adalah seluruh aparatur dalam organisasi pelayanan publik. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan melayani masyarakat karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Berdasarkan hal tersebut maka komunikator pelayanan publik adalah seseorang atau sekelompok orang dari birokrasi politik yang mengirim/menyampaikan berita/pesan dan memberikan pelayanan (melayani) keperluan masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai

kepentingan pada organisasi publik sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Komunikan menurut Mubarok dan Made Dwi Andjani (2020:30) adalah “*Orang yang menerima pesan atau informasi yang disampaikan komunikator*”. Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikan adalah masyarakat atau warga negara yang kedudukannya sama dengan komunikator atau aparatur yang memberikan pelayanan.

Dalam pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa masyarakat selaku komunikan pelayanan publik berhak untuk :

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
- d. Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.
- e. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- f. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman.
- g. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman.

h. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Jika ada hak, maka masyarakat pun sebagai komunikan mempunyai kewajiban, sesuai dengan pasal 19 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa masyarakat berkewajiban untuk :

- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan.
- b. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- c. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas, maka sesungguhnya sebuah komunikasi dalam pelayanan publik akan berhasil jika aparatur selaku komunikator dapat melaksanakan tugas dan perannya dengan baik dan masyarakat selaku komunikan turut mendukung dalam proses berjalannya komunikasi.

#### 4. Indikator Komunikasi

Dalam kehidupan, berkomunikasi merupakan sebuah kebutuhan yang tidak akan lepas dalam kehidupan sehari-hari begitupun dalam pelayanan publik. Komunikasi yang efektif akan sangat membantu dalam peningkatan kinerja aparat sipil negara dalam melaksanakan proses pelayanan publik dan ketepatan dalam penyelesaian pelayanan publik kepada masyarakat.



Menurut Suranto AW (2010:105) mengatakan ada beberapa indikator komunikasi yang efektif, yaitu :

a. Pemahaman

Pemahaman adalah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator.

b. Kesenangan

Kesenangan akan terjadi apabila proses komunikasi berhasil menyampaikan informasi antara kedua belah pihak yang berkomunikasi dengan bahasa dan sikap yang baik.

c. Pengaruh Pada Sikap

Pengaruh pada sikap diartikan apabila sebuah proses komunikasi, seorang komunikan setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan yang disampaikan oleh komunikator.

d. Hubungan yang Semakin Baik

Proses komunikasi yang efektif akan meningkatkan kadar hubungan interpersonal antara komunikan dan komunikator secara tidak sengaja.

e. Tindakan

Tindakan disini bermaksud jika kedua belah pihak yang berkomunikasi melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan.

## 5. Pengaruh atau Efek Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Pengaruh atau efek dalam komunikasi adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan komunikan (penerima pesan) sebelum dan sesudah menerima pesan dari komunikator (penyampai pesan). Efektivitas sebuah komunikasi dapat dinilai dari seberapa jauh kesamaan dan pemahaman antara komunikator dan komunikan, baik itu dari tatanan pengetahuan atau informasi, sikap hingga tindakan atau perilaku. Menurut Effendy (2015:69) menyatakan bahwa efek komunikasi diklasifikasikan sebagai berikut :

- a. Efek Kognitif, berhubungan dengan pikiran dan penalaran sehingga khalayak yang semula tidak tahu, tidak mengerti, dan bingung menjadi merasa jelas.
- b. Efek Afektif, berhubungan dengan perasaan.
- c. Efek Konatif, bersangkutan dengan niat, tekad, upaya, usaha yang cenderung menjadi suatu kegiatan atau tindakan.

Semua efek diatas saling berhubungan satu sama lain, efek konatif akan tercapai jika efek kognitif dan afektif sudah tercapai. Salah satu reaksi dari adanya efek tersebut adalah adanya umpan balik.

Menurut Ralph Webb (2015:69) mengatakan :

*“Efek positif yaitu tanggapan yang diterima komunikator dari komunikan dapat dimengerti dan mencapai saling pengertian, sehingga komunikan mendukung, menyepakati, mengiyakan, menyetujui pesan atau bersedia memenuhi ajakan seperti yang termuat dalam pesan yang diterimanya”.*

## **D. Konsep Kinerja Pegawai**

### **1. Pengertian Kinerja Pegawai**

Kinerja berasal dari kata “*Job Performance*” atau “*Actual Performance*” yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Kinerja pegawai adalah hal yang memiliki sifat individu, karena setiap pegawai memiliki tingkat kualifikasi yang berbeda dan kinerja yang berbeda dalam kaitannya dengan tugasnya.

Afandi (2018:83) mengemukakan bahwa kinerja adalah :

*“Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan tidak bertentangan dengan moral dan etika”.*

### **2. Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Sebagai Pelayan Publik**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menyebutkan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah “*Pegawai negeri sipil atau bisa disebut PNS yang merupakan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah*”. Dalam pasal 10 Undang-Undang RI No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menyebutkan bahwa ASN (Aparatur Sipil Negara) memiliki tiga fungsi utama dalam melaksanakan perannya, yaitu melakukan pelayanan publik, pelaksana kebijakan pemerintah, dan sebagai alat pemersatu bangsa.

Dalam fungsinya sebagai pelayan publik, seorang Aparatur Sipil Negara haruslah berorientasi kepada pelayanan dengan menunjukkan sikap

perilaku yang mengedepankan pelayanan unggul, peduli, dan keterampilan teknis yang memadai serta dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima. Dalam hal tersebut, pegawai ASN bertugas melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

### 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai ASN

Berikut ini adalah hal-hal dan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai ASN :

#### a. Faktor Efektivitas dan Efisiensi

Jika tujuan tertentu bisa dicapai, kita bisa mengatakan bahwa kegiatan tersebut adalah kegiatan yang efektif, tetapi jika konsekuensi yang tidak diinginkan menganggap pentingnya hasil yang dicapai memuaskan, bahkan jika mereka didefinisikan sebagai kegiatan yang tidak efisien. Sebaliknya, jika hasil yang diinginkan tidak penting atau sepele, kegiatannya bersifat efisien.

#### b. Faktor Otoritas (Wewenang)

Menurut otoritas atau wewenang adalah sifat pemberitahuan atau perintah dalam organisasi formal yang dimiliki oleh anggota organisasi yang mendelegasikan pekerjaan kepada anggota lain sesuai dengan kontribusinya. Perintah itu mengatakan apa yang bisa dan apa yang tidak ada dalam organisasi.

c. Faktor Disiplin

Disiplin mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, disiplin pegawai adalah aktivitas pegawai yang bersangkutan sesuai dengan perjanjian kerja dengan organisasi selama dan tempat ia bekerja.

d. Faktor Inisiatif

Inisiatif ini terkait dengan kekuatan pemikiran dan kreativitas untuk mengembangkan ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

4. Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Affandi (2018:89), indikator-indikator kinerja pegawai dalam sebuah organisasi adalah sebagai berikut :

a. Kuantitas Hasil Kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

b. Kualitas Hasil Kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja.

c. Efisiensi dalam Melaksanakan Tugas

Pegawai memerlukan berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya agar dapat lebih efisien dalam melaksanakan tugasnya.

d. Disiplin Kerja

Ketaatan pegawai kepada hukum dan peraturan yang berlaku sangat diperlukan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerjanya.

e. Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

f. Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja tersebut sudah mencapai ataukah belum mencapai.

g. Kepemimpinan

Suatu proses mempengaruhi atau memberikan contoh kepemimpinan kepada para pengikutnya atau pegawainya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

h. Kejujuran

Kejujuran dalam bekerja sangat diperlukan agar semua pekerjaan dan proses didalamnya berjalan dengan baik dan tujuan organisasi dapat tercapai.

i. Kreativitas

Seorang pegawai memerlukan proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan berupa kreativitas agar dapat memaksimalkan pekerjaannya.

**E. Konsep Kepuasan Masyarakat**

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Pemerintah selaku penyedia jasa layanan publik harus senantiasa meningkatkan kualitasnya dalam proses pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan bahwa :

*“Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”.*

2. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan adalah elemen penting dalam mengevaluasi kinerja dan pelayanan dimana tujuan akhir yang ingin dicapai adalah menyediakan pelayanan yang efisien dan efektif sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat. Dalam pelayanan pada umumnya, ada dua model pengukuran berdasarkan jenis penyelenggara pelayanan yakni pengukuran kepuasan pelanggan (privat) dan pengukuran kepuasan masyarakat (publik). Pada

organisasi privat, pengukuran kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) biasa dilakukan dengan cara melakukan riset pasar atau riset *marketing* dengann melakukan survei indikator kepuasan pelanggan, sementara pada organisasi publik biasanya berupa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Maka dalam hal pengukuran kepuasan masyarakat yang dilakukan pada penelitian ini akan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai indikator pengukuran kepuasan masyarakat karena bersifat publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi yang berisi tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

### 3. Indikator Kepuasan Masyarakat

Indikator yang digunakan dalam mengukur kepuasan masyarakat dalam penelitian ini menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah telah ditetapkan prinsip pelayanan yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur indeks yang relevan dan



reliabel. Sehingga unsur indeks minimal yang harus ada dalam dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut.

1) Prosedur Pelayanan

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2) Persyaratan pelayanan

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3) Kejelasan Petugas Pelayanan

Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6) Kemampuan Petugas Pelayanan

Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7) Kecepatan Pelayanan

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

9) Kesopanan dan Keramahan Petugas

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10) Kewajaran Biaya Pelayanan

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11) Kepastian Biaya Pelayanan

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12) Kepastian Jadwal Pelayanan

Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13) Kenyamanan Lingkungan

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14) Keamanan Pelayanan

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat

merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

#### 4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan dari masyarakat adalah apabila masyarakat merasa apa yang diinginkannya terpenuhi dengan maksimal. Membangun kepuasan masyarakat merupakan inti dari tujuan dan pencapaian jangka panjang. Menurut Nanda Ameliany & Maisyura (2020: 157-158), mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut.

##### a. Kualitas Pelayanan

Kepuasan masyarakat dapat dinilai dari kesesuaian harapan yang menentukan kualitas dari pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan atau masyarakat. Semakin tinggi kualitas pelayanan publik dalam memuaskan masyarakat, maka akan menyebabkan kepuasan masyarakat yang tinggi pula. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat sesuai bahkan melebihi harapan masyarakat, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan.

##### b. Disiplin Kerja

Disiplin kerja yang tinggi dari pegawai akan menghasilkan kepuasan masyarakat yang tinggi pula. Pegawai yang mempunyai disiplin kerja yang tinggi akan bertanggung jawab dan mementingkan pekerjaan yang diberikan kepada pegawai tersebut. Sehingga apabila disiplin kerja tinggi, maka akan menyelesaikan pekerjaan atau layanan

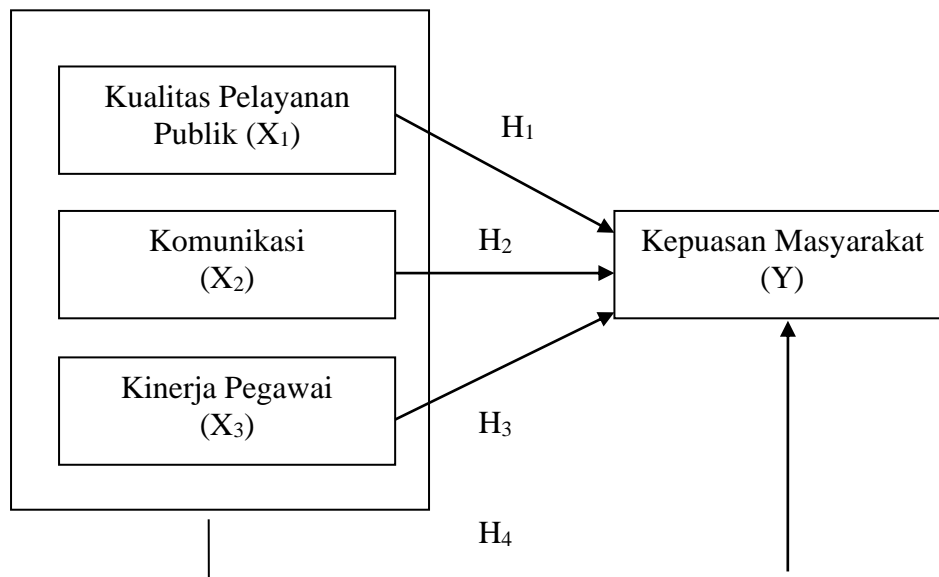
dengan cepat dan baik sehingga masyarakat akan lebih puas dengan hasil kerja pegawai.

c. Prosedur Pelayanan

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan prosedur atau standar tertentu. Standar prosedur pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Dengan adanya standar prosedur dalam pelayanan publik dapat memberikan arahan dalam bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik yang diharapkan akan memberikan rasa kepuasan bagi masyarakat dalam proses pelaksanaannya.

**F. Kerangka Pemikiran**

Menurut Sugiyono (2017:60), kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berdasarkan kajian literatur diatas, penelitian ini dapat digambarkan dalam model pemikiran sebagai berikut :



**Gambar 2**  
**Kerangka Pemikiran**

**Keterangan :**

H<sub>1</sub> : Pengaruh X<sub>1</sub> secara parsial terhadap Y

H<sub>2</sub> : Pengaruh X<sub>2</sub> secara parsial terhadap Y

H<sub>3</sub> : Pengaruh X<sub>3</sub> secara parsial terhadap Y

H<sub>4</sub> : Pengaruh X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub> secara simultan terhadap Y

Dalam penelitian ini menggunakan 2 jenis variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas atau variabel X adalah variabel yang dipandang sebagai penyebab munculnya variabel terikat yang diduga sebagai akibatnya. Sedangkan variabel terikat atau variabel Y adalah variabel yang dipradugakan, yang bervariasi mengikuti perubahan dari variabel bebas atau dengan kata lain

variabel terikat merupakan jenis variabel yang dipengaruhi oleh adanya perubahan variabel bebas.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 4 variabel penelitian, yaitu :

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*) : Kualitas Pelayanan Publik ( $X_1$ ), Komunikasi ( $X_2$ ), dan Kinerja Pegawai ( $X_3$ ).
2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*) : Kepuasan Masyarakat (Y).

Untuk mengetahui pengaruh antar variabel, peneliti melakukan analisis pengaruh antar variabel yang disajikan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan suatu impian dan keinginan yang diharapkan oleh semua lapisan masyarakat. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas dapat diwujudkan jika berorientasi pada kepentingan publik yang diwujudkan dalam pelaksanaan tugas dan peran serta dari aparatur negara sebagai pelayan publik. dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, diharapkan mampu memberikan penilaian yang positif dari masyarakat berupa kepuasan atas pelayanan yang didapatkannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Astuti et al., (dalam Irawan & Maheri Laksono, 2019:31) menyimpulkan bahwa setiap 1 kali peningkatan pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat demikian pula sebaliknya. Hal ini dapat dijabarkan bahwa dengan adanya

kualitas pelayanan publik yang baik, maka seharusnya mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

## 2. Pengaruh Komunikasi ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Terjalannya komunikasi antar pegawai kecamatan yang harmonis dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Komunikasi antar pegawai kecamatan dengan masyarakat pun harus terjalin dengan baik agar pelayanan dan informasi yang diberikan dapat optimal dan tidak berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rusnoto (2019) menunjukkan adanya pengaruh komunikasi dengan pelayanan keperawatan. Hal ini sejalan dengan Hajriani (dalam Rusnoto et al., 2019:346) yaitu tingkat kepuasan mencapai 78,3% yang merasa puas dibandingkan yang kurang puas hanya 4,3%. sedangkan yang mengatakan komunikasi perawat kurang baik dengan tingkat kepuasan kurang yakni 6,5% dibandingkan yang mengatakan puas sebesar 10,9%. Menurut Walter dan White (dalam Rusnoto et al., 2019:346) dalam jurnal “Hubungan Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien” (2019), mengatakan bahwa terdapat 9 faktor yang mempengaruhi kepuasan dan salah satu diantaranya adalah komunikasi.

### 3. Pengaruh Kinerja Pegawai ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Pegawai yang memiliki kinerja yang baik akan memahami keinginan dari masyarakat, hal inilah yang nantinya akan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hendri Herman (dalam Irawan & Maheri Laksono, 2019:31) menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

### 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik ( $X_1$ ), Komunikasi ( $X_2$ ) dan Kinerja Pegawai ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan kinerja pegawai dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari uraian diatas yang menyebutkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dibutuhkan komunikasi dan kinerja yang baik serta mendukung dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

## **G. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah sumber lampau dari hasil penelitian sebagai salah satu referensi dalam melaksanakan sebuah penelitian yang nantinya diusahakan oleh peneliti untuk membandingkan penelitian yang akan dilaksanakan. Penelitian terdahulu pun berfungsi sebagai sumber inspirasi yang akan membantu pelaksanaan penelitian. Berikut ini adalah tabel 3 yang



menyajikan 10 jurnal nasional yang menjadi salah satu referensi dalam penelitian ini yang mencakup variabel yang diteliti.

**Tabel 4**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Analisis Data	Objek Penelitian	Hasil Penelitian
1	Abd. Rohman & Dewi Citra Larasati (Universitas Tribhuwana Tungadewi) Volume 10 Nomor 2 (2020) DOI : 10.33366/rfr.v%vi%i.1952 ISSN : 2407-6864 (Online) ISSN : 2088-7469 (Paper)	Starndart Pelayanan Publik Di Era Transisi <i>New Normal</i>	Pendekatan kualitatif dengan melakukan sinkronisasi dokumen dengan triangulasi sumber	Objek penelitian Bapenda Kota Malang dengan responden beberapa informan dengan melakukan interview bersifat bebas karena penelitian tergolong masih baru	Standar pelayanan publik di era tansisi <i>new normal</i> yang dilakukan Bapenda Kota Malang mengalami relaksasi untuk menyesuaikan dengan protokol kesehatan. Sedangkan permasalahan yang dihadapi adalah pada kesadaran wajib pajak untuk mematuhi protokol kesehatan yang ada
2	Nur Aini (Universitas Islam Malang) Tahun 2019 DOI : 10.33474/jisop ISSN : 2656-1565 Vol 1 No 1 April 2019 Hal 43-57 <a href="http://riset.unisma.ac.id">http://riset.unisma.ac.id</a> Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik	Evaluasi Kinerja Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif <i>Good Governance</i>	Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif menggunakan analisis domain, taksonomi, komponensi al dan tema budaya	Objek penelitian Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang dengan responden pegawai Kelurahan Tlogomas Kota Malang	Evaluasi kinerja pegawai dapat mewujudkan kualitas yang pada akhirnya akan membantu peningkatan kinerja pegawai baik dalam pembangunan dan pelayanan.

Lanjutan

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Analisis Data	Objek Penelitian	Hasil Penelitian
3	<p>Ferry Siswadhi (STIE Sakti Alam Kerinci) Tahun 2016 DOI :10.22216/jbe.vli3.720 ISSN : 2477-7862 Vol 1 No 3 October 2016 Hal 177-183</p>	<p>Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Badan Pertahanan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat</p>	<p>Metode penelitian menggunakan regresi linear berganda dan koefisien determinasi</p>	<p>Objek penelitian Badan Pertahanan Nasional Kabupaten Kerinci dengan responden sebanyak 35 orang</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besar pengaruh secara simultan kualitas layanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 48,9%</li> <li>• Besar pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,660 (66%)</li> <li>• Besar pengaruh secara parsial variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,080 (0,8%)</li> </ul>
4	<p>Michel J.N. Potolau (Universitas Sariputra Indonesia Tomohon) Tahun 2020 DOI : 10.31289/publika.v7i2.3078 ISSN : 2580-2011(Online) ISSN ; 2549-9165 (Print) Vol 8 No 1 Hal 1-10 Jurnal Ilmu Administrasi Publik</p>	<p>Pengaruh Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat di Kota Bitung</p>	<p>Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Analisis data menggunakan path analisis</p>	<p>Objek penelitian Kantor Camat Kota Bitung dengan responden pegawai kantor Camat Girian, Kantor Camat Madidir, dan Kantor Camat Aertembanga dengan jumlah keseluruhan 48 orang menggunakan <i>cluster random sampling</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etika birokrasi berpengaruh secara langsung sebesar 10,4% dan secara tidak langsung sebesar 3,6% terhadap kualitas pelayanan publik</li> <li>• Kinerja pegawai berpengaruh secara langsung sebesar 10,4% dan secara tidak langsung sebesar 3,6% terhadap kualitas pelayanan publik</li> <li>• Etika birokrasi dan kinerja pegawai berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik</li> </ul>

Lanjutan

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Analisis Data	Objek Penelitian	Hasil Penelitian
5	Ludviyatus Sholeha, Sutrisno Djaja & Joko Widodo (Universitas Jember) Tahun 2018 DOI : 10.19184/jpe.v12i1.6465 ISSN: 1907-9990 E-ISSN : 2548-7175 Vol 12 No 1 Jurnal Pendidikan Ekonomi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi	Metode penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis varian garis regresi, efektivitas garis regresi, uji F dan <i>Standart Error of Estimate</i>	Objek penelitian AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi dengan responden sebanyak 90 orang	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan persentase sebesar 79%
6	Asep Setiadi (Universitas Galuh Ciamis) Tahun 2018 DOI : 10.25157/jmr.v2i2.1797 ISSN : 2580-4138 E-ISSN : 2579-812X Vol 2 No 2 Hal 209-218 <a href="http://jurnal.unigal.ac.id">http://jurnal.unigal.ac.id</a>	Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	Metode penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif	Objek penelitian Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kota Banjar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dengan kategori sedang</li> <li>• Kompetensi aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dengan kategori sedang</li> <li>• Kepemimpinan dan kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dengan kategori sangat baik</li> </ul>

Lanjutan

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Analisis Data	Objek Penelitian	Hasil Penelitian
7	Ahmad Ibnu Hendrawan, Heri Kusmanto & Warjio (Universitas Medan Area) Tahun 2018 DOI : 10.31289/jap.v8i.1579 ISSN : 2548-7787 (Online) ISSN : 2088-527X (Print) Vol 8 No 1 Hal 65-83 Jurnal Adminstrasi Publik	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan	Penelitian korelasional melalui pengolahan SPSS versi 20.00	Objek Penelitian Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dengan sampel sebanyak 36 orang masyarakat	Hasil penelitian menjelaskan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan
8	Bambang Irawan & Sonny Subroto Maheri Laksono (Universitas Islam Kadiri) DOI : 10.32503/revitalisasi.v8i.872 ISSN : 2301-5187 Vol 8 No 1 Juni 2019 Jurnal Ilmu Manajemen	Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat	Metode analisis kuantitatif yang terdiri dari analisa deskriptif dan analisis inferent (uji reliabilitas, uji validitas, uji asumsi klasik, analisis regresi dan uji hipotesis)	Objek penelitian Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar	Hasil penelitian mendukung adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan publik, profesionalisme, kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar

Lanjutan

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Analisis Data	Objek Penelitian	Hasil Penelitian
9	Rudi Salim, Heri Kusmanto & Muryanto Amin (Universitas Sumatera Utara) Tahun 2018 DOI : 10.241114./jup iis.v10i1.9972 ISSN : 2407-7429 (Online) ISSN : 2085-482X (Print) Vol 10 No 1 Hal 155-160 Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota	Metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan regresi linier berganda dan linier sederhana karena bertujuan untuk mengamati pengaruh variabel x pada variabel y.	Objek penelitian PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota dengan sampel 100 responden dari jumlah keseluruhan pelanggan PDAM Medan Kota	Kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keamanan dan empati secara bersamaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan
10	Rusnoto, M. Purnomo & Tri Puji Utomo (Universitas Muhammadiyah Kudus) Tahun 2019 DOI : 10.26751/jikk.v10i2.737 ISSN : 2088-4451 Vol 10 No 2 Hal 343-349 Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan	Hubungan Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	Metode penelitian <i>observasional cross sectional</i> dengan analisis data bivariat menggunakan <i>fisher exact test</i> .	Objek Penelitian Sampel sebanyak 90 responden dengan teknik <i>consecutive sampling</i> .	Sebagian besar perawat menerapkan komunikasi yang baik dan pelayanan keperawatan yang baik pula kepada pasien rawat inap. Demikian pula pasien sebagian besar menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan. Ada hubungan signifikan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien dan tidak ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan, yang di rawat di ruang rawat inap.

## **H. Hipotesis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2014:132), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Berdasarkan rumusan masalah, tinjauan teori dan uraian di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis dalam penelitian ini (H1, H2, H3, dan H4) sebagai berikut :

- H1 : Kualitas pelayanan publik pada masa Covid-19 berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor.
- H2 : Komunikasi pada masa Covid-19 berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor.
- H3 : Kinerja pegawai pada masa covid-29 berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor.
- H4 : Kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan kinerja pegawai pada masa Covid-19 berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor.