

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teoritis

Landasan teoritis menjadi sebuah instrumen penting dalam sebuah penelitian, sebab landasan teoritis menjadi pengarah seorang penulis atau peneliti dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang hendak diteliti. Untuk itu penulis dalam penelitian ini menggunakan landasan teori sebagai berikut :

2.1.1 Kepuasan Masyarakat

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat adalah pandangan atau persepsi umum bahwa ekspektasi mereka telah dipenuhi atau bahkan melebihi, dengan tanda-tanda sebagai berikut; 1) Tanggapan petugas terhadap masalah Masyarakat, 2) Kompetensi dan keahlian petugas, 3) Empati dan perhatian petugas, 4) Penampilan visual petugas dan kelengkapan fasilitas (Kurniawati et al., 2016) .

Menurut Nasution M. N. dalam (Mardiyanto & Ismowati, 2018) "Kepuasan public merupakan situasi di mana produk yang digunakan memenuhi kebutuhan, keinginan, serta harapan masyarakat. Menurut (Anugrah et al., 2023) Kepuasan Masyarakat adalah respon yang diberikan masyarakat yang diungkapkan dalam perasaan puas, terpenuhinya kinerja dan harapan pelayanan.

Menurut (Sianta et al., 2020) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap perbedaan yang dirasakan antara harapan mereka sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah digunakan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh sejauh mana produk memenuhi atau melebihi harapan mereka.

Kepuasan keseluruhan ditentukan oleh perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Ketika kinerja melebihi harapan, itu menciptakan kepuasan. Namun, jika kinerja tidak memenuhi harapan, kekecewaan mungkin terjadi. Oleh karena itu, kepuasan adalah hasil positif dari harapan yang terpenuhi dan keyakinan bahwa produk memenuhi ekspektasi (Sianta et al., 2020) .

2.1.1.2 Indek Kepuasan Masyarakat

IKM adalah suatu pendekatan untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh suatu instansi pemerintah. Pendekatan ini menggunakan indikator-indikator seperti responsivitas, kehandalan, kecepatan, kelengkapan, dan kompetensi petugas untuk mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan (Supawanhar et al., 2023).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan bahwa tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur seberapa baik unit pelayanan instansi pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat. Dengan demikian, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan untuk memberikan gambaran tentang seberapa baik unit pelayanan tersebut memberikan layanan kepada masyarakat. Penting untuk terus mengukur dan membandingkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah. Salah satu cara yang efektif untuk melakukannya adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. (Mardiyanto & Ismowati, 2018).

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 25 tahun 2004, ada 14 komponen dalam survei kepuasan masyarakat; namun, dalam PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, ini diubah menjadi 9 (sembilan) komponen, termasuk:

1. Persyaratan: Unsur persyaratan mengacu pada persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat saat menerima atau melaksanakan layanan.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Bagian ini membahas cara pemberi dan penerima pelayanan melakukan pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan keperluan disebut Waktu Penyelesaian, dan waktu ini bervariasi tergantung pada jenis layanan yang diberikan oleh penerima layanan.
4. Biaya/Tarif adalah biaya yang harus dibayar oleh penerima layanan sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah produk yang dihasilkan dari pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan dan diterima oleh penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh masing-masing unit.
6. Kompetensi Pelaksana: Keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang dimiliki oleh petugas pelayanan dikenal sebagai kompetensi pelaksana.
7. Perilaku Pelaksana: Perilaku yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dikenal sebagai perilaku pelaksana.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Bagian ini berkaitan dengan tindak lanjut atau penanganan pengaduan.
9. Sarana dan Prasarana Sarana adalah sumber daya yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan dan maksud. Seluruh komponen yang mendukung penyelenggaraan proses dikenal sebagai prasarana.

2.1.1.3 Pelayanan Publik

2.1.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Segala jenis layanan, baik barang maupun jasa, yang pada dasarnya dilaksanakan dan dikelola oleh pemerintah disebut pelayanan publik atau pelayanan umum. Ini dilakukan untuk mematuhi peraturan perundang-undangan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik untuk memenuhi berbagai kebutuhan sehari-hari mereka (Septiani, 2017).

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, bahwa: “Pelayanan publik mencakup semua jenis layanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), baik berupa barang maupun jasa. Layanan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan” (Pratama, 2023).

Menurut (Nasihah, 2020) Pelayanan publik bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan

untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa setiap warga negara sesuai dengan undang-undang, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Presiden Republik Indonesia, 2009). (Jamil, 2017) menyatakan bahwa Pelayanan publik dalam arti luas adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang mencakup fungsi pengembangan, seperti pendidikan, kesehatan, tenaga kerja, perumahan, dan sebagainya. Dalam arti sederhana, pelayanan publik juga mencakup program perlindungan bagi kelompok masyarakat atau anggota keluarga yang kurang beruntung, seperti pelayanan sosial.

Terdapat empat komponen utama proses pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Penyedia layanan, yang merupakan entitas yang memiliki kemampuan untuk memberikan layanan tertentu kepada konsumen, seperti penyediaan dan penyerahan barang (barang) atau jasa (jasa).
- b. Penerima layanan, yang merupakan individu yang dikenal sebagai konsumen dan yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkannya.
- d. Kepuasan pelanggan, sehingga penyedia layanan harus berfokus pada tujuan utamanya, yaitu kepuasan pelanggan, saat memberikan layanan mereka.

Asas-asas yang harus diperhatikan saat memberikan layanan dan perizinan pemerintah ((NUEPA), 2012), adalah :

- a. Berempati dengan pelanggan Pegawai yang menangani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berinteraksi dengan masyarakat yang menggunakan layanan mereka.
- b. Pembatasan prosedur:. Untuk mendukung konsep one stop shop, prosedur harus dirancang sependek mungkin.

- c. Kejelasan tentang wewenang Gambaran tugas dan pembagian kewenangan harus dibuat untuk menjelaskan kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Mengurangi jumlah permintaan pelayanan. Persyaratan untuk mengelola pelayanan harus dibatasi seminimal mungkin dan hanya sesuai dengan kebutuhan.
- e. Kejelasan tentang kewenangan Gambaran tugas dan pembagian kewenangan harus dibuat untuk menjelaskan kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- f. Transparansi mengenai biaya Pelayanan
- g. Jadwal dan durasi pelayanan harus jelas sehingga orang tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Untuk menghasilkan formulir komposit, yang dapat digunakan untuk berbagai tujuan, formulir harus dirancang dengan baik.
- i. Maksimalkan masa berlaku izin. Ini harus ditetapkan sepanjang waktu yang mungkin untuk mencegah masyarakat mengawasi izin terlalu sering.
- j. Kejelasan tentang hak dan kewajiban penyedia dan pelanggan Hak-hak dan kewajiban: Ketentuan yang jelas harus diberikan untuk hak dan kewajiban vendor dan pelanggan, bersama dengan sanksi dan ketentuan ganti rugi.

2.1.2.2 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan harus dibuat dan dipublikasikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik untuk memberi pelanggan keyakinan. UU No. 25 tahun 2009 menetapkan pedoman khusus untuk menyusun standar ini. Berikut beberapa komponen standar pelayanan:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/ tarif
6. Produk pelayanan

7. Sarana, prasarana atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksanaan
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
11. Jumlah pelaksana yang memastikan bahwa layanan diberikan sesuai dengan standar layanan. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan melalui komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan. Evaluasi kemampuan pelaksana.

2.1.2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip, seperti kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan), kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Kenyamanan (Mardiyanto & Ismowati, 2018).

Menurut UU No. 22 Tahun 1999, tujuan utama pelayanan publik adalah untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat serta mengembangkan demokrasi, keadilan, dan pemerataan dalam kehidupan. Pada era otonomi daerah saat ini, kualitas pelayanan publik menjadi perhatian utama karena masyarakat akan lebih resisten apabila penerapan otonomi daerah tidak berkorelasi dengan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik harus dilihat secara lebih luas, dengan mempertimbangkan aspek-aspek seperti proses, lingkungan, dan manusia (Jamil, 2017).

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) dalam penelitian (Pratama, 2023) Dalam hal kualitas layanan, ada beberapa aspek yang harus dipertimbangkan, seperti:

1. Berwujud (tangibles) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan

prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. Keandalan (reliability) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan ramah dengan informasi yang jelas kepada pelanggan dikenal sebagai tanggapan.
4. Jaminan dan Kepastian (assurance) yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santu (courtesy).
5. Empati (emphaty) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

2.1.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 mengenai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat 10 prinsip pelayanan umum, yang antara lain sebagai berikut:

1. *Simplicity* (Kesederhanaan) Prosedur pelayanan publik tidak rumit, mudah dimengerti, dan mudah dilaksanakan.
2. *Clarity* (Kejelasan) Ini mencakup persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, identifikasi unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan serta menyelesaikan keluhan/persoalan terkait pelayanan publik, detail biaya pelayanan publik, dan prosedur pembayaran.

3. *Timeliness* (Kepastian Waktu) Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dalam batas waktu yang telah ditetapkan.
4. *Accuracy* (Akurasi) Produk pelayanan publik disampaikan dengan tepat, benar, dan sah.
5. *Security* (Keamanan) Proses dan hasil pelayanan publik memberikan rasa aman serta menjamin kepastian hukum.
6. *Responsibility* (Tanggung Jawab) Kepala penyelenggaraan layanan publik atau pejabat yang dipilih memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan layanan.
7. *Adequate Facilities and Infrastructure* (Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kerja) Peralatan dan dukungan lain yang memadai untuk menjalankan pekerjaan.
8. *Ease of Access* (Kemudahan Akses) Lokasi dan fasilitas layanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. *Discipline, Politeness, and Friendliness* (Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan) Penyedia layanan diharapkan bersikap disiplin, sopan, ramah, dan memberikan layanan dengan ikhlas.
10. *Comfort* (Kenyamanan) Disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, tertata rapi, dengan lingkungan yang menyenangkan dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu yang penulis gunakan sebagai referensi dalam menulis penelitian ini tentunya memiliki relevansi dan kesesuaian dengan objek yang diteliti. Untuk itu penulis memaparkan beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Tema	Metode	Hasil
1	Judul : Pelayanan Publik Pada Dinas	kualitatif deskriptif Pengumpulan data menggunakan	Pelayanan publik berbasis elektronik masih mengalami kesulitan dalam pelaksanaannya.

	Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai (Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Secara <i>Online</i> (SILAWO)) Penulis/tahun: (Hadiana, 2023) Nama jurnal : Social Science Research Volume	sumber primer dan sekunder. strategi pengumpulan informasi melalui observasi, wawancara, dokumentasi	Faktor-faktor ini termasuk sarana dan prasarana yang tidak mencukupi, gangguan jaringan, dan kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi secara langsung atau tatap muka.
2	Judul: Pengukuran Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dinas Dukcapil) Peneliti/Tahun : (Pratama, 2023) Nama Jurnal : Journal of Governance and Public Administration	metode kualitatif menggunakan Satu variabel, yaitu Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Apk Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dinas Dukcapil) Kota Bengkulu. Informan sebanyak 300 orang. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan wawancara.	Menurut hasil survei kepuasan masyarakat terhadap Pengukuran Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dinas Dukcapil) Kota Bengkulu, kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam memberikan layanan Pada Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe adalah baik, dengan nilai rata-rata per unsur 3,48.

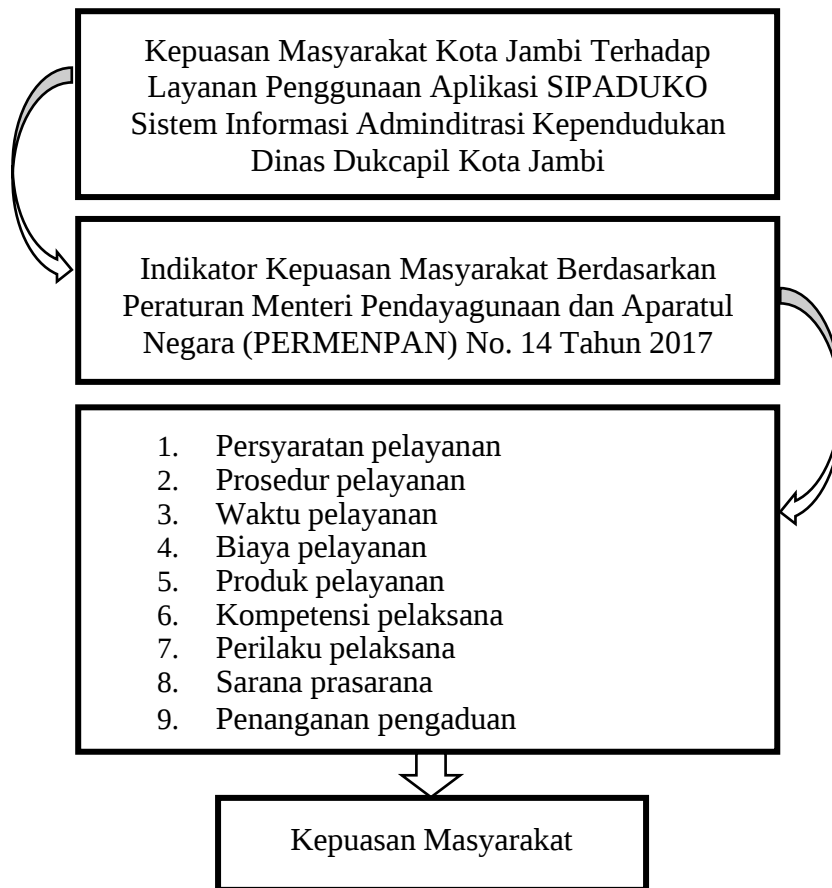
3	Judul : Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Website Sobat Dinas Dukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Penulis/Tahun : (Ilmiah & Pendidikan, 2024) Nama Jurnal : Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan	deskriptif kualitatif. Sumber data primer dan sekunder. instrumen dalam penelitian dengan menggunakan Studi Pustaka (Literature Study), Studi Lapangan (Field Study), dan Dokumentasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, sebelum adanya sobat Dinas Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, pelayanan kartu identitas anak (KIA) dilakukan secara offline, yaitu dengan datang ke DisDinas Dukcapil (kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) dengan membawa berkas yang diperlukan
4	Judul : Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil BerbasisWebsite Peneliti/Tahun : (Witri M., 2022) Nama Jurnal : Jurnal Ilmiah Multidisiplin	Deskriptif kualitatif dengan Teknik analisis data melalui reduksi data, data display dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Desa Trayang telah memutuskan untuk menggunakan website sebagai inovasi pelayanan kependudukan. Langkah ini diambil oleh pemerintah desa untuk mengatasi tantangan digitalisasi yang dikehendaki oleh masyarakat dan untuk menyediakan layanan kependudukan yang mudah, cepat, gratis, dan tidak diskriminatif.

5	Judul : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Peneliti/Tahun (Melinda et al., 2020) Nama jurnal : Ilmu Pemerintahan	metode deskriptif kualitatif analisis data dilakukan secara triangulasi (gabungan), dapat bersifat induktif/kualitatif, Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, dokumentasi, dan observasi sedangkan teknik pemilihan informan melalui teknik purposive sampling.	inovasi PADUKO yang dibuat oleh DisDinas Dukcapil Kota Padang Panjang telah berjalan dengan baik dan diterima oleh masyarakat. Inovasi PADUKO juga memiliki lima sifat inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers, yaitu relative advantages, compatibility, complexity, triability, dan observability. . Ini ditunjukkan oleh keuntungan yang dirasakan dalam hal efisiensi waktu, biaya, dan tenaga, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang. Namun, masih ada beberapa kendala, seperti masalah dengan jaringan dan server, serta masalah lain dengan aplikasi.
Dari lima penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini memiliki beberapa perbedaan dan persamaan di antaranya : Perbedaan : Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada objek penelitian, dimana pada penelitian ini berfokus pada evaluasi penggunaan aplikasi SIPADUKO dalam pelayanan elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Serta penelitian ini menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik elektronik menggunakan aplikasi SIPADUKO, dengan mengacu pada Indikator Kepuasan Masyarakat berdasarkan PERMENPAN No. 14 Tahun 2017. Persamaan : Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti.			

2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah alur pemikiran yang menjadi konsep dasar bagi seorang peneliti untuk memperkuat fokus yang menjadi latar belakang dari penelitian tersebut. Kerangka pikir diperlukan dalam suatu penelitian ketika penelitian tersebut memiliki keterkaitan dan relevansi dengan fokus penelitian tersebut. (Melinda et al., 2020).

Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatut Negara (PERMENPAN) No. 14 Tahun 2017 akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada DisDinas Dukcapil Kota Jambi. Dalam survei kepuasan masyarakat, ada 9 (sembilan) unsur: persyaratan; sistem, mekanisme, prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; jenis produk pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; menangani kritik, saran, dan masukan; dan sarana dan prasarana.



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

