

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2010:221), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005:195) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2007:177).

Menurut Lovelock dkk (2010:74), “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan

merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi".

Analisis indeks kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan. Berdasarkan PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari unsur sebagai berikut:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala

sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran dari pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai antara harapan dan kebutuhan mereka.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Indonesia memiliki Undang-Undang pelayanan publik, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Konsep pelayanan publik di dalam undang-undang tersebut harus sesuai dengan standar pelayanan. Dalam Pasal 1 disebutkan bahwa 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. Hal ini selaras dengan

yang dikemukakan oleh Nina (2014:85) dan Komarudin (2014:25) bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ada hal yang harus digaris bawahi dari pelayanan publik, yaitu mengenai kesamaan dalam pemahaman mengenai pelayanan publik, kemudian penyelenggara pelayanan publik, pelaksanaan pelayanan publik, serta ruang lingkup dan sistem pelayanan terpadu. Selain itu, tentang standar dalam pelayanan publik, pelayanan khusus serta juga pelayanan berjenjang, partisipasi masyarakat. Kemudian dalam hal penyelesaian aduan, mekanisme dan ketentuan pembayaran dalam ganti rugi, sarana dan prasarana yaitu mengenai fasilitas, inovasi serta pemantauan dan evaluasi, penilaian dan pembinaan dalam pengawasan. Untuk itu adanya Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijadikan pedoman bagi pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk pelaksanaan pelayanan publik di instansi masing-masing (Komarudin, 2014).

Menurut Moenir dalam Marjoni (2021:5), pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan suatu kelompok untuk memberi bantuan untuk mendapatkan tujuan tertentu.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna: (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Lewis dan Gilman dalam Hayat (2005:21), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Pengertian pelayanan publik dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undangan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Ditegaskan oleh Mahmudi (2015:223), pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: 1) pelayanan administratif, 2) pelayanan barang, dan 3) pelayanan jasa seperti berikut:

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan paspor.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan,

drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

Menurut Ratminto dan Winarsih (2014:5), “pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah baik di tingkat Pusat, Daerah, maupun pada lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

B. Operasional Variabel Penelitian

Untuk mempermudah dalam menganalisis penelitian serta menghindari salah pengertian dan pemahaman, maka penulis mengemukakan konsep operasional variabel yang akan digunakan sebagai landasan dalam penelitian Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yaitu:

a. Analisis

Yang dimaksud dengan analisis dalam penelitian ini adalah penjelasan individu mengenai kejadian yang berkaitan dengan

indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

b. Indeks

Yang dimaksud dengan indeks dalam penelitian ini adalah acuan untuk melakukan perbandingan atas nilai, pada waktu dan tempat tertentu untuk melihat hasil pengukuran atas kinerja pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

c. Kepuasan

Yang dimaksud dengan kepuasan dalam penelitian ini adalah perasaan puas dan rasa senang seseorang karena telah mendapatkan pelayanan dengan baik. Kepuasan timbul setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya.

d. Masyarakat

Yang dimaksud dengan masyarakat dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

e. Indeks Kepuasan Masyarakat

Yang dimaksud dengan indeks kepuasan masyarakat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh

dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

f. Pelayanan

Yang dimaksud dengan pelayanan dalam penelitian ini adalah kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Untuk meneliti indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai penulis menggunakan PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Persyaratan pelayanan dalam penelitian ini berupa persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Untuk melihat persyaratan pelayanan dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya informasi tentang persyaratan yang harus dilengkapi dalam penyelesaian pelayanan
- b. Adanya kemudahan mendapatkan informasi seputar pelayanan administrasi

c. Adanya persyaratan yang jelas, mudah, dan tidak berbelit-belit

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

Prosedur pelayanan dalam penelitian ini adalah langkah-langkah kegiatan yang dilakukan secara berurutan mulai dari langkah awal hingga langkah-langkah terakhir dalam rangka proses atau pekerjaan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Untuk melihat sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan alur pelayanan yang diberikan
- b. Adanya pegawai dan masyarakat yang paham terhadap prosedur pelayanan
- c. Adanya kesesuaian tata cara pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Waktu penyelesaian dalam penelitian ini adalah waktu pelayanan yang harus diselesaikan oleh pegawai di Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Untuk melihat waktu penyelesaian dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
- b. Adanya kesesuaian waktu penyelesaian dengan standar waktu pelayanan
- c. Adanya kepatuhan pegawai terhadap waktu penyelesaian

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

Biaya dalam penelitian ini adalah besarnya biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan.

Biaya pelayanan dalam penelitian ini dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut :

- a. Adanya informasi tentang biaya pelayanan
- b. Adanya keterbukaan mengenai biaya pelayanan yang dilakukan pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat
- c. Adanya kesesuaian biaya yang dibebankan kepada masyarakat dengan standar yang telah ditetapkan

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Produk pelayanan dalam penelitian ini adalah bentuk dari hasil pelayanan yang diperoleh penerima sesuai ketentuan yang berlaku.

Produk spesifikasi jenis pelayanan dalam penelitian ini dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya produk layanan yang diberikan sesuai dengan legalitas yang dibuktikan dengan pengesahan dari pejabat
- b. Adanya kesesuaian antara produk pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
- c. Adanya penjelasan kepada masyarakat mengenai produk pelayanan yang akan dilayani

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Kompetensi pelaksana dalam penelitian ini adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pegawai dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Untuk melihat kompetensi pelaksana dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya kualifikasi yang dimiliki pegawai relevan dengan tugas dan fungsi berdasarkan bidang kerja
- b. Adanya pegawai yang memiliki kemampuan, keahlian, dan keterampilan dalam memberikan pelayanan
- c. Adanya kemampuan sosial pegawai pelayanan pada waktu berinteraksi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Perilaku pelaksana dalam penelitian yaitu sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah.

Untuk melihat perilaku pelaksana dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya kedisiplinan pegawai yang siap melayani pada waktu jam kerja
- b. Adanya kemampuan pegawai untuk ikut memberikan bantuan terhadap proses administrasi dari jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat
- c. Adanya pegawai yang memberikan pelayanan dengan tidak membedakan suku, ras dan agama.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Untuk melihat penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya fasilitas dalam pengajuan keluhan (kotak saran)
- b. Adanya kemampuan pegawai dalam menangani masalah
- c. Adanya upaya untuk cepat tanggap atas permasalahan saat memproses penyelesaian pelayanan

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan

untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sarana dan prasarana dalam penelitian ini yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Untuk melihat sarana dan prasarana dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan baik
- b. Adanya kemudahan dalam proses penyelesaian pelayanan yang diberikan berdasarkan peralatan yang tersedia
- c. Adanya ruang tunggu pelayanan yang aman dan nyaman

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa untuk mengukur setiap indikator terdiri dari 3 (tiga) sub indikator. Untuk mengukur setiap indikator diatas pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat diukur dengan empat alternatif jawaban yaitu:

Sangat Baik (SB) : diberi nilai 4

Baik (B) : diberi nilai 3

Kurang Baik (KB) : diberi nilai 2

Tidak Baik (TB) : diberi nilai 1