BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan tinjauan kembali pada karya ilmiah hasil dari penulisan serta penelitian terdahulu mengenai suatu permasalahan yang relevan dengan penilitian saat ini dan dipergunakan sebagai landasan agar mengetahui alur penelitian serta memperoleh referensi dalam teknik penulisan. Peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang hampir sama dengan judul penelitian penulis sebagai bahan referensi. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang diangkat oleh peneliti, yakni :

1. (Fatimah & Faddila, 2023) "Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Melakukan Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Pinayungan". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor desa Pinayungan. Hasil dari analisis kinerja perangkat desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi di Kantor Desa Pinayungan, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja sangat penting untuk menjamin efektivitas dan efisiensi tugas adminitrasi.
2. (Aparik, Bustami, & Setiawan, 2020) "Analisis Kinerja Aparatur Kepolisian Bagian Satuan Reserse Kriminal (Satreskrim) Di Polres Kerinci" Hasil penelitian Terdapat Pengaruh yang signifikan antara Kinerjadan Pengalaman kerja terhadap Prestasi kerja Pegawai pada Polres Kerinci ini dibuktikan Fhitung ≥ Ftabel (5.724 ≥ 2.68) Variabel Kinerja

pada Polres Kerinci mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Prestasi kerja pegawai ini dibuktikan dengan thitung ≥ ttable yaitu 2.664 ≥ 1.729. dan Variabel Pengalaman kerja pada Polres Kerinci mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Prestasi kerja pegawai juga dibuktikan dengan thitung ≥ ttable yaitu 2.157 ≥ 1.729. Besarnya Pengaruh Kinerjadan Pengalaman kerja terhadap Prestasi kerja pegawai pada Polres Kerinci sebesar 38,09 % sedangkan sisanya sebesar 61,91 %. Besarnya Pengaruh Kinerja terhadap Prestasi kerja pegawai pada Polres Kerinci sebesar 27.02 % kontribusi variabel, sedangkan sisanya 72.98 %. Besarnya Pengaruh Pengalaman kerja terhadap Prestasi kerjapegawai Polres Kerinci sebesar 19.07 % kontribusi variabel, sedangkan sisanya 80.93 %..

2.2. Kerangka Dasar Teori

2.1.1 Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut (Mayasari, 2020) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses.

Menurut (Stira & Ali, 2020) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu standar yang harus dicapai dengan memenuhi persyaratan tertentu, kualitas

merupakan nilai dari suatu barang maupun jasa dalam hal ini adalah pelayanan yang menjelaskan bahwa jasa tersebut memberikan pelayanan dengan sangat baik sehingga mampu memenuhi ekspetasi dan memuaskan masyarakat.

Menurut (Chandra et al, 2020) yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan sebagai pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut (Mardiyanto & Ismowati, 2017) menyatakan bahwa Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut (Riansyah et al., 2017) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan

memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah. (Simbolon, 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup perusahaan, tingginya kualitas yang diberikan akan mencerminkan pada aspek kepuasan para pelanggan.

Sedangkan menurut (Wulan et al., 2022) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Intagible* (tidak terwujud) Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.
2. *Inseparibility* (tidak dapat dipisahkan) Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserakan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.
3. *Variability* (bervariasi) Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.
4. *Perishability* (tidak tahan lama) Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

2.1.1.1 Penilaian Kualitas Pelayanan

Penilaian kualitas pelayanan, menurut (Nasution et al., 2021) medefinisikanya sebagai berikut :

Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.

2.1.1.2 Pengertian Pelayanan Publik

Di dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi :

1. Kepastian hukum

   Good Governance dilaksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan demokratisasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu.

2. Daya Tangkap

   Sebagai konsekuensi logis dari keterbukaan, maka setiap komponen yang terlibat dalam proses pembangunan *Good Governance* perlu memiliki daya

tanggap terhadap keinginan maupun keluhan para penerima pelayanan publik.

3. Keadilan

   Melalui prinsip *Good Governance*, setiap warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan.

4. Pengambilan Keputusan

   pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah bersama lebih diutamakan berdasarkan konsensus, yang dilanjutkan dengan kesedian untuk konsisten melaksanakan konsensus yang telah diputuskan bersama.

5. Partisipasi

   Sebagai pemilik kedaulatan rakyat, setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam bernegara, ikut serta dalam pemerintahan.

6. Keefektifan dan Efisiensi

   Agar mampu berkompetisi secara sehat dalam percaturan dunia, kegiatan domain dalam governance perlu mengutamakan efektivitas dan efisiensi dalam setiap kegiatan.

7. Keterbukaan

   Keterbukaan tersebut mencakup semua aspek aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana-dana publik sampai pada tahap evaluasi

8. Akuntabilitas

Setiap aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu mempertanggungjawabkan kepada publik.

9. Fasillitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemeberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Publik12, menyebutkan bahwa pelayanan publik harus diatur dalam suatu tata laksana yang mengandung :

1. Kesederhanaan

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

2. Kejelasan dan kepastian

   a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
   b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
   c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran

3. Keamanan

   Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

4. Akurasi

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

5. Tanggung Jawab

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

6. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

   Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

7. Kemudahan Akses

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

8. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan

   Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ihklas.

9. Kepastian Waktu

   Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaiakn dalam kurun waktu yang telah ditentukan

10. 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

2.1.1.3 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut (Balai, 2019), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sementara itu menurut (Kristiono, 2019), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut. Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni : Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Pada penelitian ini, penulis memberikan batasan terhadap Analisis yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Kepolisian Resor Seluma. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu :

Kualitas Pelayanan	Keterangan
1. Bukti Fisik	Bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi bukti fisik ini akan menimbulkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.
2. Keandalan	Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan polsek untuk melaksanakan jasa.
3. Daya Tanggap	Kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk

	melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. Jaminan	Pengetahuan dan prilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan .dimensi ini sangat penting karna melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kualitas konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung mengangani konsumen.
5. Empati	Kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu,termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

(Kristiono, 2019)

2.1.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut (Nabillah, 2022) menyatakan bahwa "faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia". Sedangkan menurut (Sukma & Utomo, 2020) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempegaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu :

1. Faktor Kesadaran Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan

2. Faktor Aturan Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.
3. Faktor Organisasi Organisasi yang dimaksud tidak semata – mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang mamadai
4. Faktor Pendapatan Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam betuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu
5. Faktor Keterampilan dan Kemampuan Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan degan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia
6. Faktor Sarana Pelayanan Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksaan pekerjaan.

Sedangkan Menurut (Deny, 2021) faktor pelayanan dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pengawai organisasi), pola manajemen umum organisasi, penyediaan

fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola pelayanan dan tata cata penyediaan layanan, pola layanan dalam penyampaian jasa". Dari pernyataan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa dari faktorfaktor pelayanan diatas mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan.

2.1.1.5 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik

Secara teoritis, prinsip pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional menurut (Ismail et al., 2020) prinsip tersebut terdiri atas :

1. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Keamanan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.1.2 Kepuasan Masyarakat

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Masayarakat

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan layanan servis yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Masyarakat baru akan merasa puas apabila pelayanan layanan servis yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul apabila pelayanan layanan servis yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan memang menjadi variabel yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan servis yang berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat.

Menurut (Walangitan et al., 2020) menyatakan bahwa “kepuasan publik merupakan respons publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik”. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :

KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Kepuasaan Masyarakat adalah data dan informasi tentang 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.

Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsitensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tangguna jawab petugas dalam penyelanggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam meberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelnggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resikoresiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat atau konsumen secara lansung dari karyawan sebagai orang yang

melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perushaaan agar dapat tercapai kepuasan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyaraat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Dari pernyataan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2.1.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan publik. Menurut (Gimanto et al., 2020) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terdapat lima faktor yaitu :

1. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
3. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak membuang waktu yang mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan".

Menurut (Widyastuti, 2017) Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai berikut :

1. Kualitas Produk, baik secara langsung atau tidak akan mempangaruhi tingkat kepuasan konsumen, dan bila hal tersebut berlangsung secara terus menerus akan mengakibatkan konsumen yang selalu setia membeli atau menggunakan produk tersebut dan disebut loyalitas konsumen
2. Kualitas Pelayanan, selain kualitas produk ada hal lain yang mempengaruhi loyalitas yaitu kualitas layanan
3. Emosional, yaitu keyakinan penjual itu sendiri agar lebih maju dalam usahanya.
4. Harga, sudah pasti orang menginginkan barang yang bagus dengan harga yang lebih murah atau bersaing, jadi harga disini lebih diartikan sebagai akibat atau dengan kata lain harga yang tinggi adalah akibat kualitas produk tersebut yang bagus, atau harga yang tinggi sebagai akibat dari kualitas pelayanan yang bagus.
5. Biaya, orang berfikir bahwa perusahaan yang berani mengeluarkan biaya yang banyak dalam sebuah promosi atau produk pasti produk yang akan dihasilkan akan bagus dan berkualitas, sehingga konsumen lebih loyal terhadap produk tersebut.

2.1.2.3 Aspek-aspek Kepuasan Konsumen (Masyarakat)

(Kotler & Keller, 2019)menyatakan bahwa terdapat tiga aspek kepuasan konsumen yaitu : loyal terhadap produk, adanya komunikasi yang positif dari mulut ke mulut dan perusahaan menjadi pertimbangan utama. Dalam hal ini, produk diartikan dalam bentuk jasa/pelayanan, sedangkan konsumen diartikan sebagai masyarakat. Begitu juga dengan perusahaan, dalam penelitian ini dimaknai sebagai institusi Kepolisian.

1. Loyal terhadap produk Konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal. Konsumen yang puas terhadap produk yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang karena adanya keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk.
2. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Kepuasan adalah merupakan faktor yang mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth comunnication*) yang bersifat positif. Hal ini dapat berupa rekomendasi kepada calon konsumen yang lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan yang menyediakan produk.
3. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli produk lain. Hal ini merupakan proses kognitif ketika adanya kepuasan, dimana konsumen lebih mengutamakan perusahaan yang sama untuk mendapatkan jasa atau produk dari perusahaan tersebut. Maka aspek dari kepuasan masyarakat

terhadap layanan yang diberikan oleh Polsek Bululawang akan terkonstruksi dari beberapa hal yaitu loyal terhadap produk, adanya komunikasi yang positif dari mulut ke mulut dan perusahaan menjadi pertimbangan utama.

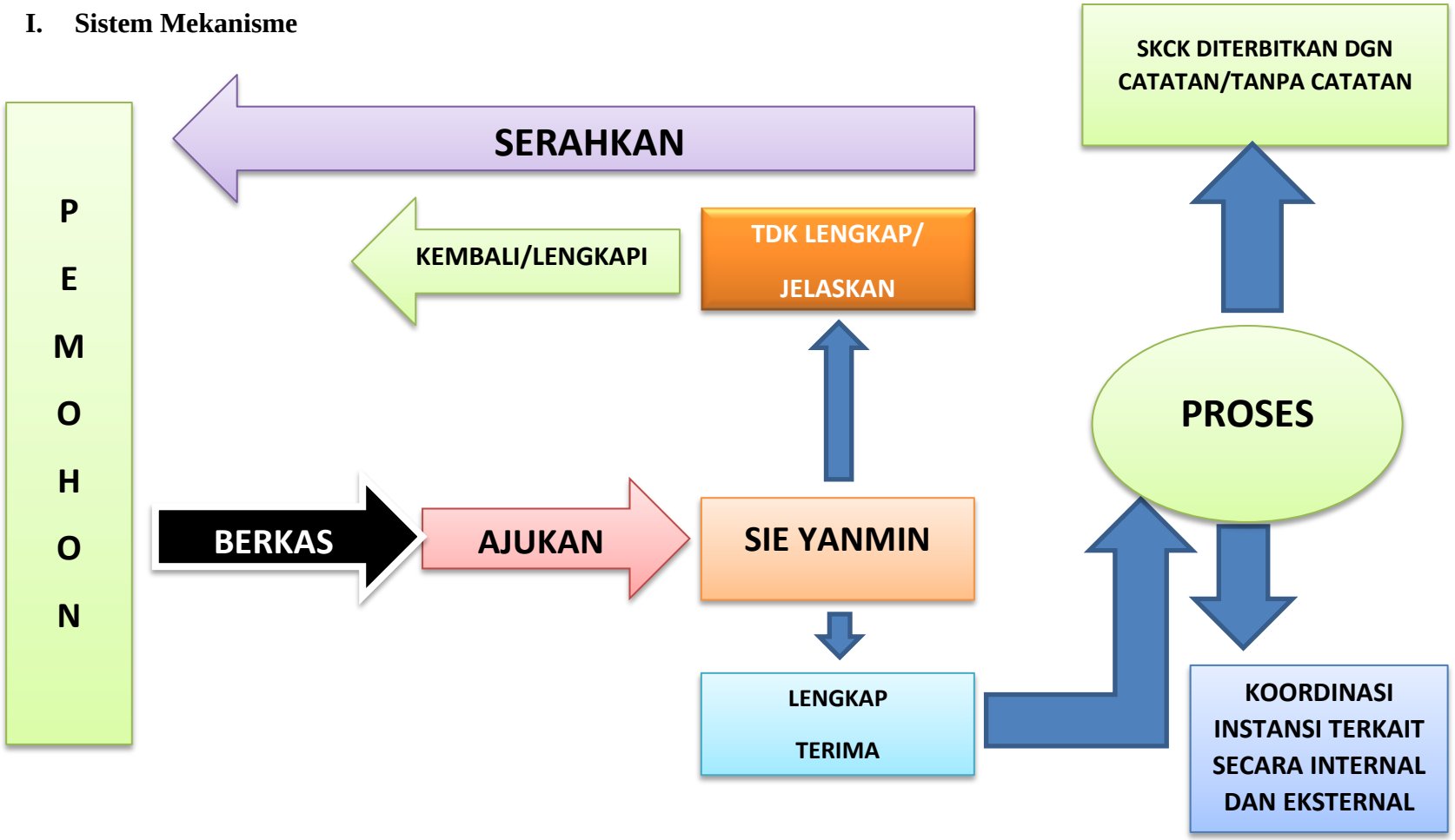
2.1.2.4 Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut (Harisman & Khairul, 2023) "Semakin baik kepemerintahan 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". Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda referensi birokrasi yang bertitik tolak dari kondisi pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah. Strategi pertama peningkatan kualitas pelayanan publik adalah pengembangan kelembagaan penyelenggara pelayanan.

Strategi yang kedua untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah pembaharuan sikap dan karakter sumber daya manusia pemberi layanan yaitu, melaksanakan pelayanan umum yang memuaskan pelanggan tanpa ada perbedaan serta kejujuran atau keterbukaan dalam pelayanan. Strategi ketiga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memuaskan adalah diperlukannya desain proses atau mekanisme pelaksanaannya secara tepat agar dapat dihasilkan kualitas yang memuaskan (Suhartatik et al., 2019).

2.1.2.5 *Sistem Mekanisme & Prosedur Pelayanan SKCK*

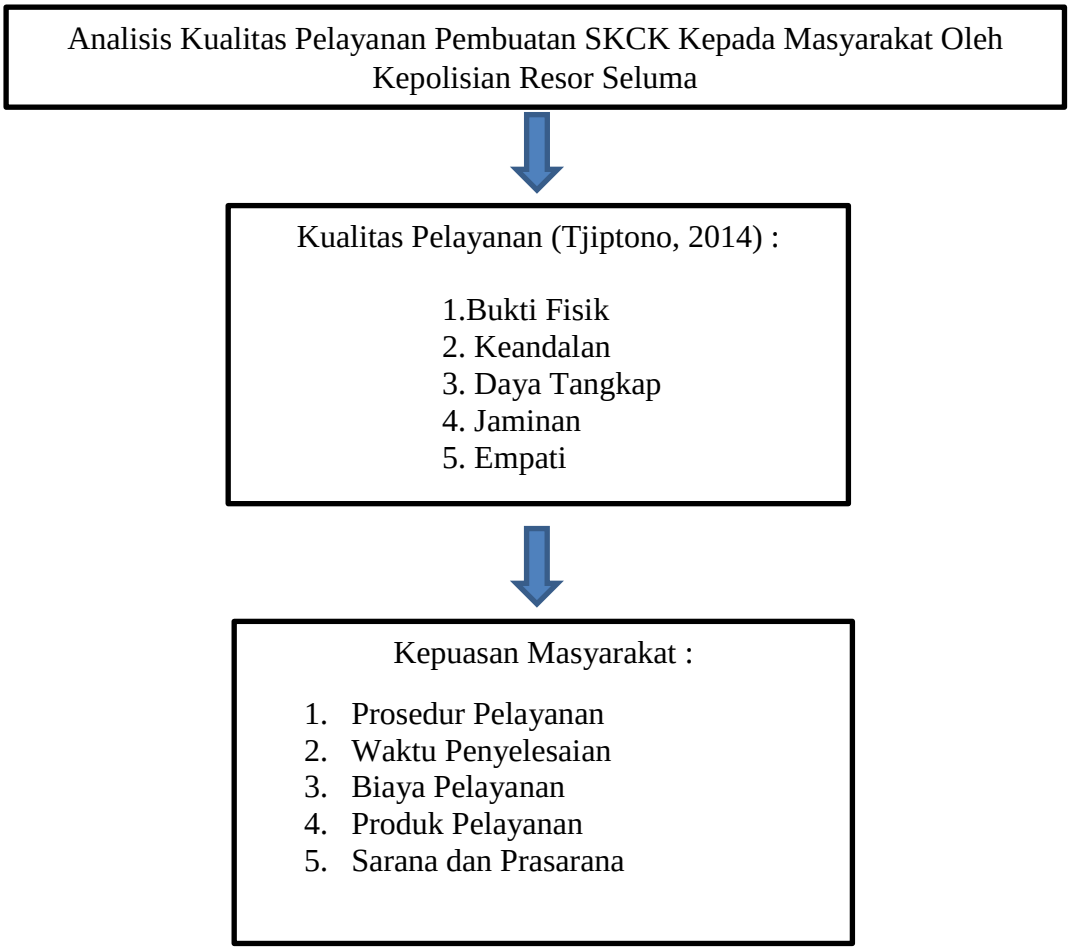
I. Sistem Mekanisme



I. Proses Pengrusan SKCK

a. Pemohon mendaftar dan menyerahkan persyaratan pada loket yang telah disediakan dengan menunjukkan dokumen asli atau dikirim secara online melalui sarana elektronik
b. Pemohon mengisi formulir pertanyaan/kartu TIK
c. Pemohon menyerahkan kembali formulir daftar pertanyaan yang telah diisi kepada petugas pelayanan dikirim melalui sarana elektronik
d. Apabila pemohon belum memiliki rumus sidik jari, maka akan dilakukan pengambilan rumus sidik jari oleh fungsi reskrim (identifikasi/inafis)
e. Dilakukan penelitian kesesuaian/kecocokan dokumen persyaratan dan ada tidaknya catatan kepolisian pemohon
f. Bila berkas pemohon dinyatakan lengkap maka pemohon SKCK pemohon akan diproses dan bila hasil penelitian ternyata berkas belum lengkap maka dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi
g. Bila ada hal-hal yang meragukan dalam hasil penelitian maka akan dilakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal.

2.3. Kerangka Teoritik

Kerangka teoritik pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Teoritik Penelitian