

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kualias Pelayanan Publik**

##### **2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya, karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya, menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, 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 (Hardiyansyah, 2017:15)

Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sebagai suatu kebutuhan bagi masyarakat, pelayanan publik tidak selamanya dilakukan oleh pemerintah, tetapi dapat pula dilakukan oleh pihak swasta yang diberikan kepada individu maupun kelompok masyarakat”.

Sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat berdasarkan peaturan Walikota Probolinggo No. 107 Tahun 2021 ditetapkan Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat di Lingkungan Pemerintah

Kota Probolinggo (PORTAL EMAS), pemerintah tidak hanya menyediakan pelayanan sistem konvensional, melainkan juga menyediakan pelayanan berbasis teknologi atau elektronik. Inovasi PORTAL EMAS adalah merupakan aplikasi pelayanan terpadu berbasis *web based* dan *mobile based (android)* yang digunakan oleh pemohon layanan, RT/RW, Kelurahan dan Kecamatan se Kota Probolinggo yang diakses secara *online* dari komputer server Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo.

Tujuan PORTAL EMAS digunakan untuk proses percepatan pelayanan administrasi yang mudah, cepat, transparan, akuntabel dan tanpa di pungut biaya, yang terintegrasi secara real time dari tingkat RT, RW, Kelurahan dan Kecamatan se Kota Probolinggo. PORTAL EMAS dilaksanakan secara serentak di 5 kecamatan dengan tujuan untuk menciptakan proses pelayanan administrasi yang mudah, cepat, transparan, akuntabel, dan terintegrasi secara real time dari tingkat RT, RW, kelurahan dan kecamatan.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maupun swasta kepada individu/kelompok masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

### **2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan

akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2017:42) “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam membentuk persepsi serta image pelanggan, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin baik pula persepsi yang diberikan pelanggan. Namun, baik buruknya persepsi yang timbul dari pelanggan tergantung dari bagaimana pengelola dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Dengan kata lain kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.

Menurut Haynes dan Du Vall dalam Gunawan & Saragih (2019:35) “Kualitas pelayanan merupakan proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, konsumen internal dan konsumen eksternal, dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa”. Pelayanan dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan

pelanggan. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam membentuk persepsi serta image pelanggan, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin baik pula persepsi yang diberikan pelanggan. Namun, baik buruknya persepsi yang timbul dari pelanggan tergantung dari bagaimana pengelola dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Menurut Mulyadi dkk (2018:43) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut:

1. Fasilitas Penunjang (*Supporting Facilities*): Fasilitas penunjang ini adalah berbagai prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.
2. Barang/Jasa Pelengkap (*Complimentary Products/Services*): Barang/jasa pelengkap yang dimaksud adalah barang atau material atau bisa juga dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli, dan atau digunakan oleh masyarakat calon pengguna layanan publik sebagai pelengkap atau kelengkapan sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu.
3. Layanan Eksplisit (*Explicit Services*): Layanan eksplisit yang dimaksud adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat.
4. Manfaat Tersirat (*Implicit Services*): Manfaat yang tersirat (implisit) dari pelayanan publik adalah manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan pelanggan bisa berupa tiga standar, menurut Tjiptono dan Gregorius (2019: 90) yaitu:

1. *Will Expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diantisipasi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen sewaktu menilai kualitas layanan.
2. *Should Expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatasnya diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya diterima jauh lebih besar daripada apa yang diperkirakan bakal diterima.
3. *Ideal Expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

### **2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan (Mulyadi dkk, 2018:43) yang digunakan sebagai indikator penelitian ini sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan; Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
2. Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. Biaya pelayanan; dalam hal ini biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan;
4. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
5. Sarana dan prasarana; harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;

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

## **2.2 Inovasi Pelayanan Publik**

### **2.2.1 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik**

Perubahan adalah hal yang mutlak terjadi dalam kehidupan. Perubahan tersebut menuntut tindakan penyesuaian untuk menghadapinya. Jika penyesuaian tidak dilakukan, maka dapat berpengaruh pada kualitas keberlangsungan hidup sebuah masyarakat. Kondisi tersebut juga berlaku bagi organisasi, baik organisasi publik maupun swasta. Sifat dinamis dalam menghadapi perubahan harus dimiliki oleh organisasi. Secara bahasa kata Inovasi dalam *ensiklopedia* adalah ide-ide dalam bentuk sebuah produk atau layanan yang akan dibeli orang, atau sesuatu yang dihasilkan dari proses tersebut (Nurdin, 2019:29)

Menurut Suwarno dalam Deby dkk. (2018:3) “Inovasi dipahami sebagai proses penciptaan produk (barang atau jasa) baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang inkremental”.

Inovasi pelayanan publik adalah nafas untuk mendapatkan kepercayaan publik. Salah satu pilihan yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah dengan prinsip *one agency one innovation*. Berinovasi atau kehilangan kepercayaan publik dan daya saing suatu bangsa dengan

pendekatan baru dalam penyelesaian masalah, atau desain kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, dan memberikan dampak terhadap peningkatan dan perubahan kondisi terhadap percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, inovasi adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah (Timbul Dompok, 2018:10). Inovasi adalah kesuksesan ekonomi dan sosial berkat diperkenalkannya cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output yang menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan/atau pengguna, komunitas, sosietas dan lingkungan (Rahman, 2019:303).

Sebuah inovasi merupakan cara baru yang dipercaya mampu menggantikan cara lama dalam proses maupun hasilnya. Inovasi mencoba secara terus menerus secara berkesinambungan menggantikan dan mengembangkan cara lama, dan mengubah prinsip lama yang sudah tidak relevan lagi termasuk model, prosedur yang sudah dinilai usang dan lebih dari itu menurut evaluasi dan masukan para pelanggan tidak efektif dan efisien, harus diganti dengan yang baru.

### **2.2.2 Indikator Inovasi Pelayanan Publik**

Beberapa atribut dari inovasi pelayanan publik menurut Rogers dalam Nurdin (2019:30) adalah sebagai berikut :

1. *Relative advantage* (keuntungan relatif). Inovasi harus memiliki nilai lebih dari penyelenggaraan pelayanan sebelumnya. Harus ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan model sebelumnya. Produk dari inovasi yang dilakukan adalah merubah atau memperbaiki system yang lama, hal ini dapat dilakukan secara berkesinambungan agar organisasi mampu bersaing dan memuaskan pelanggan. Proses dan hasil sebuah produk inovasi juga harus mampu diamati, ditiru dan modifikasi.
2. *Compatibility* (kesesuaian). Kesesuaian dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta dibuang, dan inovasi yang lama harus menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Masyarakat tidak kaget dengan model pelayanan yang baru, dan perlu penyesuaian yang diperlukan. Inovasi pelayanan publik bukan berarti merubah sesuatu secara instan, tapi adalah bentuk dari proses perubahan yang telah ada sebelumnya, sehingga inovasi pelayanan publik tidak terkesan menjadi ribet dan menghabiskan suatu anggaran biaya. Informasi perubahan dalam pelayanan juga harus memperhatikan alur pelayanan sehingga masyarakat dapat mengetahui perubahan pelayanan secara jelas. Produk inovasi pelayanan juga harus disosialisasikan kepada masyarakat dan melibatkan masyarakat dalam membangun sebuah inovasi pelayanan publik.
3. *Complexity* (kerumitan). Sesuatu inovasi yang baru biasanya tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari sebelumnya, maka inovasi yang baru



harus mampu menawarkan hal-hal yang lebih baik dari yang sebelumnya. Dalam pelaksanaan sebuah inovasi pelayanan publik, perlu memperhatikan beberapa hal yang pertama adalah sumberdaya yang mampu melaksanakannya, hal ini diperlukan karena tidak mungkin suatu inovasi mampu dilaksanakan kalau sumberdaya manusiannya sendiri tidak siap untuk menjalankannya, serta hambatan yang ada dalam suatu inovasi juga perlu diperhatikan dalam memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat. Yang kedua ialah anggaran, suatu program pemerintahan juga harus didukung dengan anggaran yang tersedia dan kemampuan atau integritas pimpinan. Anggaran ini perlu diperhitungkan agar apa yang dijadikan inovasi pelayanan publik mampu mengefisiensikan dan mengalokasikan anggaran kepada sektor yang dibutuhkan.

4. *Trialibility* (kemungkinan dilakukan percobaan). Inovasi hanya dapat diterima apabila telah dilakukan uji publik dan telah dinyatakan memiliki keunggulan yang lebih dari yang sebelumnya, dan yang juga penting adalah dapat diterima oleh penyedia maupun pengguna pelayanan. Produk yang ditawarkan dari inovasi harus dilakukan simulasi agar dapat berjalan dengan baik, dan juga produk ini adalah yang diinginkan masyarakat. Hal itu tidak akan terwujud jika hanya pemerintah saja yang berkeinginan partisipasi juga dari pengguna layanan harus dilibatkan secara berkesinambungan. Oleh sebab itu

produk layanan dapat sama-sama bisa diterima oleh pemerintah juga masyarakat.

5. *Observability* (dapat diamati). Inovasi harus memberikan kemudahan dapat diamati, baik dari segi cara kerja dan hasilnya yang terbukti lebih baik. Out-put dari inovasi dapat diadopsi dan direplikasi dari tempat lain. Kemajuan teknologi informasi membuat keharusan instansi pemerintah melaksanakan system yang lebih modern sehingga percepatan pelayanan yang diberikan bisa dilakukan dan meninggalkan system yang konvensional dalam pelayanan publik.

## **2.3 Kepuasan Masyarakat**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik. Dikaitkan dengan kepuasan masyarakat, maka dalam penelitian ini kepuasan pelanggan dapat dianalogikan sebagai kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan instansi.

Menurut Kotler & Armstrong dalam Ismanto (2020:156) “Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana penilaian efisiensi produk memenuhi harapan pelanggan”. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Wilkie dalam Timbul Dompok (2018:11) mendefinisikan “Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan (Permen PAN dan RB No. 16/2014).

Dalam Kepmen PAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat”.

Menurut Hendriyaldi dan Musnaini (2021:91) “Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seorang ketika menerima sesuatu yang ditawarkan dengan membandingkan kinerja atas sesuatu yang diterima dengan harapan yang dimiliki”. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi

publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. 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. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Daryanto dan Ismanto (2014:41) mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem Keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkan untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survai, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya:

- a. *Directly reported satisfaction*, pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.
- b. *Derived dissatisfaction*, pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- c. *Problem analysis*, pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan perusahaan dan yang kedua memberikan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- d. *Importance performance analysis*, responden diminta untuk meranking berbagai elemen/atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnyasetiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta maeranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

### 3. *Gost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka. Selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

### 4. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## 2.3.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan. Menurut Mukarom dan Muhibudin (2018:111) Prinsip pelayanan dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

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 konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/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 pelayanan 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 menghargai dan menghormati;

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 penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### **2.3.3 Indikator Kepuasan Masyarakat**

Lebih lanjut, Fitzsimmons dalam Mukarom dan Muhibudin (2018:105) mengemukakan lima indikator pelayanan publik untuk mengukur kepuasan masyarakat, yaitu:

1. *Reliability* (Kehandalan) yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
2. *Tangibles* (Berwujud) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya;
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, memberikan pelayanan yang cepat

(responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas;

4. *Assurance* (Kepastian) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
5. Empati (Empati) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

#### **2.4 Penelitian Sebelumnya**

Untuk mendukung hipotesis atau jawaban sementara dalam penelitian ini digunakan penelitian sebelumnya yang juga dipakai sebagai sumber perbandingan dengan penelitian dilakukan peneliti saat ini, sebagai berikut:



**Tabel 1**  
**Hasil Penelitian Sebelumnya**

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Metode Analisis	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan	
						Penelitian Sebelumnya	Penelitian Saat ini
1	Sinaga Juli Omar Sinaga dan Rahmat Hidayat 2016 Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis Vol. 4, No. 1, July 2016, 7-14 p- ISSN: 2337-7887 <a href="https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAEMB/article/view/78">https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAEMB/article/view/78</a>	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam	Teknik Analisis Regresi Linier Berganda	1) Variabel <i>tangible</i> dan <i>empathy</i> kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Nongsa Kota Batam. 2) Variabel <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dari kualitas pelayanan PATEN tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat di Kecamatan Nongsa Kota Batam. 3) Semua variabel independen ( <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> ) secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (kepuasan masyarakat). 4) Variabel <i>empathy</i> berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Nongsa Kota Batam.	1) Variabel Kualitas Pelayanan 2) Variabel Kepuasan Masyarakat	1) Dilakukan di Kecamatan Nongsa Kota Batam 2) Obyek dimensi kualitas pelayanan	1) Dilakukan di Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo 2) Obyek Inovasi Pelayanan
2	Ni Putu Sariyani dan I Made Sumartana 2017 Jurnal	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Panjer	Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana	1) Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini bisa dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,505 dan t hitung sebesar	1) Variabel Kualitas Pelayanan 2) Variabel	1) Dilakukan di Kelurahan Panjer Kecamatan Denpasar	1) Dilakukan di Kecamatan Kademangan Kota

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Metode Analisis	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan	
						Penelitian Sebelumnya	Penelitian Saat ini
	Manajemen dan Bisnis <i>Equilibrium</i> . Vol. 3 No. 1 Maret 2017: 30 – 35 <a href="http://www.ojs.unr.ac.id/index.php/Equilibrium/article/view/360">http://www.ojs.unr.ac.id/index.php/Equilibrium/article/view/360</a>	Kecamatan Denpasar Selatan Kota Denpasar		18,518 lebih besar dari t tabel sebesar 1,6. 2) Kualitas pelayanan memberikan kontribusi (sumbangan) sebesar 78,1% sedangkan sisanya sebesar 21,9% dipengaruhi oleh variabel lain	Kepuasan Masyarakat	Selatan, Depasar 2) Teksnik analisis regresi sederhana	Probolinggo 2) Obyek Inovasi Pelayanan 3) Analisis regresi berganda
3	Timbul Dompok dan Naufal Alfian Supratama 2018 Jurnal Dialektika Publik. Vol 3 No 1 (2018) ISSN (Print) 2528-3332ISSN (Online) 2621-2218. <a href="http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/dialektikapublik">http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/dialektikapublik</a>	Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru.	Teknik Analisis Regresi Linier Berganda	1) Inovasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Samsat Drive Thru. 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Samsat Drive Thru. 3) Inovasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Samsat Drive Thru. 4) Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai R squared 0,617 yang artinya bahwa Inovasi dan Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru sebesar 61,7%.	1) Variabel Kualitas Pelayanan 2) Variabel Inovasi Pelayana 3) Variabel Kepuasan Masyarakat	1) Dilakukan di Samsat Kota Batam	1) Dilakukan di Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Metode Analisis	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan	
						Penelitian Sebelumnya	Penelitian Saat ini
4	Gunawan, Yoyo Indah dan Martono Saragih 2019 Jurnal Manajemen Kewirausahaan Vol. 16 No. 01 - Juni 2019. p- ISSN 1858-1048 e-ISSN 2654-9247 <a href="http://ejurnal.stiepwi.ac.id/index.php/jmk">http://ejurnal.stiepwi.ac.id/index.php/jmk</a>	Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien	Teknik Analisis Regresi Linier Berganda	1) Kualitas pelayanan medis mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia Bogor. 2) Inovasi layanan administrasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia Bogor.	1) Variabel Kualitas pelayanan 2) Variabel Inovai pelayanan	1) Dilakukan di Klinik Gracia Bogor 2) Obyek Kepuasan pasien	1) Dilakukan di Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo 2) Obyek Kepuasan masyarakat
5	Hendriyaldi dan Musnaini 2021 Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu) Vol. 10 No. 01, April 2021 P-ISSN: 2252-8636, E-ISSN:	Analisis Pengaruh Pelayanan Publik dan <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi	Teknik Analisis Regresi Linier Berganda	1) Terdapat pengaruh positif yang signifikan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Pemerintah Kota Jambi 2) Terdapat pengaruh positif yang signifikan e-service quality terhadap kepuasan masyarakat di Pemerintah Kota Jambi 3) Terdapat pengaruh positif yang signifikan pelayanan publik dan e-service quality terhadap kepuasan masyarakat secara bersama-sama di	1) Variabel Kualitas pelayanan 2) Variabel Kepuasan Masyarakat	1) Dilakukan di Pemerintah Kota Jambi 2) Obyek <i>e-service quality</i>	1) Dilakukan di Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo 2) Obyek Inovasi pelayanan

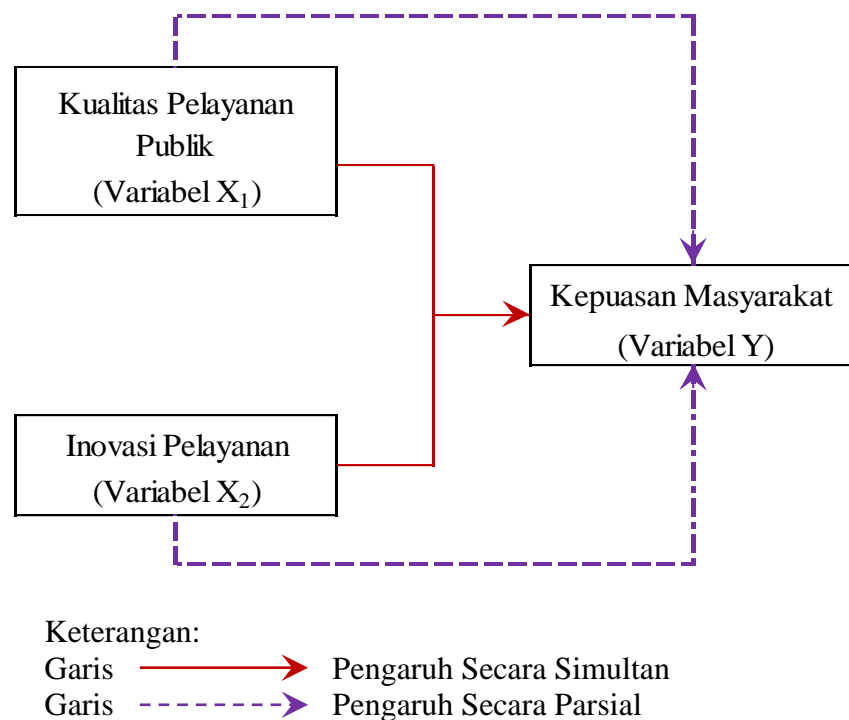
No	Nama peneliti	Judul penelitian	Metode Analisis	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan	
						Penelitian Sebelumnya	Penelitian Saat ini
	2685-9424 <a href="https://online-journal.unja.ac.id/mankeu/article/view/12531">https://online-journal.unja.ac.id/mankeu/article/view/12531</a>			Pemerintah Kota Jambi			

Sumber : Hasil penelitian sebelumnya

## 2.5 Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian

### 2.5.1 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan konsep penelitian yang menggambarkan alur hipotesis atau dugaan sementara, adanya hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat yang digunakan dalam sebuah penelitian. Untuk itu, pemikiran teoritis dalam penelitian ini akan dikemukakan dalam alur penelitian yang berfungsi sebagai acuan pola pikir dan merupakan landasan atau kerangka konseptual dalam penelitian ini. Kerangka berpikir yang dibangun berdasarkan teori yang diuraikan di atas adalah sebagai berikut:



Gambar 1 : Kerangka Berpikir

Sumber : Diolah dari kajian pustaka penelitian

### 2.5.2 Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian, hipotesis berfungsi sebagai pegangan sementara/jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya dalam kenyataan, percobaan, maupun praktik, sebagaimana menurut Sugiyono (2017:159) bahwa “Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian”. Dalam penelitian ini ditetapkan suatu hipotesis yaitu:

1. Diduga terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo, sesuai dengan penelitian sebelumnya Timbul Dompok (2018) dan Gunawan dan Saragih (2019) dan rumusan masalah.
2. Diduga terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo, sesuai dengan penelitian sebelumnya Sinaga dan Hidayat (2016), Timbul Dompok (2018), Gunawan dan Saragih (2019), dan Ni Putu S. (2021) dan rumusan masalah.