

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini yang bersumber dari jurnal dan skripsi yang memiliki topik yang sama yaitu :

Tabel 1

Kajian Penelitian Terdahulu

Peneliti, Tahun	Judul, Objek Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil
Hendriyaldi (2021)	“Analisis Pengaruh Pelayanan Publik dan <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Jambi”, Jurnal.	Penelitian lebih berfokus membahas pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi pemerintah dengan berfokus pada pelayanan digital.	Memiliki kesamaan dalam metode penelitian kuantitatif dan memiliki topik atau tema yang sama.	Ada pengaruh positif signifikan pelayanan publik, <i>e-service quality</i> , dan kualitas pelayanan publik dan <i>e-service quality</i> secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di kota Jambi.
Indah Nur'aini Sulisty, dkk	“Analisis Kepuasan Masyarakat	Penelitian lebih berfokus membahas	Memiliki kesamaan dalam metode	Indeks Kepuasan Masyarakat yang diberikan oleh

Peneliti, Tahun	Judul, Objek Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil
(2020)	Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen”, Jurnal.	pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi pemerintah.	penelitian kuantitatif dan membahas tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.	Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen maka diperoleh angka indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,29 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,25 yang berada pada interval 76,61 – 88,30 sehingga kualitas pelayanan publik masuk dalam kategori “B”
Jacky J.G. Soleman (2021)	“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan Siau Timur Selatan Kabupaten Sitaro”, Jurnal.	Penelitian lebih berfokus membahas pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi pemerintah dengan berfokus pada unsur-unsur pelayanan publik.	Memiliki kesamaan dalam metode penelitian kuantitatif dan memiliki topik atau tema yang sama.	Indikator prosedur pelayanan menyangkut mengenai kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sedangkan pada hasil pengukuran IKM menunjukkan Nilai Indeks 3,23

Peneliti, Tahun	Judul, Objek Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil
				dengan Nilai IKM setelah dikonversi menjadi 80,82 dengan Mutu Pelayanan “B” (kinerja pelayanan dinilai Baik).
Lukman Leohaki (2020)	“Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengguna Layanan di Puskesmas (Studi Kasus di Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo)”, Skripsi.	Penelitian lebih berfokus membahas tentang kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di puskesmas.	Memiliki kesamaan dalam metode penelitian kuantitatif.	Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo berada pada nilai rata-rata 3,15 dan setelah dikonversi sebesar 78,76 sehingga mutu pelayanan “B” (baik). Penelitian menyarankan lebih ditingkatkan lagi pelayanan di Puskesmas Ketapang, berkaitan dengan waktu pelayanan, sarana dan prasarana.
Nur Halima (2021)	“Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Program Demang	Peneliti lebih berfokus membahas tentang kepuasan masyarakat terhadap	Memiliki kesamaan dalam metode penelitian kuantitatif dan membahas	Kinerja unit layanan Program Demang Dimmas (Kadamaian Digital Melayani Masyarakat) di Kelurahan

Peneliti, Tahun	Judul, Objek Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil
	Dimmas (Kademangan Digital Melayani Masyarakat) di Kelurahan Ketapang Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo”, Skripsi.	kualitas pelayanan publik dalam bentuk program layanan di tingkat kelurahan.	tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kelurahan.	Ketapang Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo berada dalam mutu pelayanan “C” dengan kategori “Kurang Baik”. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 10 (sepuluh) unsur IKM sebesar 2,76 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 69,19.
Murtias Puji (2022)	“Indeks Kepuasan Masyarakat <i>Electronic Service Quality</i> Pada Aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan”, Skripsi	Peneliti lebih berfokus membahas tentang kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik berbasis internet dalam revolusi industri 4.0 dalam bentuk program layanan di	Memiliki kesamaan dalam metode penelitian kuantitatif dan membahas tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kelurahan.	Kinerja unit layanan Aplikasi Lapak Probolinggo di Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo berada dalam mutu pelayanan “C” dengan kategori “Kurang Baik”. Hal ini ditunjukkan dengan nilai

Peneliti, Tahun	Judul, Objek Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil
		tingkat kelurahan.		Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 (sembilan) unsur IKM sebesar 2,91 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 72,75.

Sumber: Murtias Puji (2022)

Pada tabel diatas, terdapat beberapa kesamaan dan sedikit perbedan dengan topik yang diteliti. Kesamaan pada penelitian terdapat pada pembahasan tentang pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan pada penelitian-penelitian tersebut terdapat pada fokus penelitian. Fokus yang digunakan oleh peneliti yaitu tentang kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik berbasis internet. Sedangkan penelitian terdahulu hanya berfokus pada pelayanan publik saja.

B. Kajian Teoritik

1. Administrasi Publik

Administrasi negara menurut Dimock dan Dimock (1992: 20), merupakan ilmu tentang apa yang diinginkan rakyat terhadap pemerintah dan cara memperolehnya. Pernyataan tersebut memiliki kesesuaian dengan

pendapat dari Thoha (1997: 10) yang menerangkan administrasi negara bahwa adalah turunan dari administrasi dan politik.

Selain itu menurut Robbins (1983: 9) menyatakan bahwa keseluruhan dari proses aktivitas yang pencapaiannya secara efisien serta melalui orang lain dapat disebut dengan administrasi.

Pendekatan secara teoritis, administrasi negara menurut Ramto (1991: 29-31) menjelaskan masalah yang menyangkut atas asas-asas :

- a. *Principles of public administration* atau dasar administrasi negara
- b. Prasarana administrasi negara yakni *civil servant* atau organisasi dari kepegawaian negeri
- c. Diperlukan hukum administrasi negara dalam Pengembangan sistem yang tunduk pada hukum (Anggara, 2016).

a. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Ruang lingkup (cakupan) dari administrasi publik menurut Pasolong (2008:21) menerangkan bahwa terdapat delapan ruang lingkup dari administrasi publik, yaitu :

- a) Kebijakan publik;
- b) Birokrasi publik
- c) Manajemen publik,
- d) Kepemimpinan,

- e) Pelayanan publik,
- f) Administrasi kepegawaian negara,
- g) Kinerja
- h) Etika adminintrasi publik

Berbeda dengan Pasolog, pendapat Henry terkait ruang lingkup dari administrasi publik dapat dibagi tiga yaitu :

- 1) Organisasi publik
- 2) Manajemen publik
- 3) Implementasi.

b. Organisasi

Organisasi dalam ilmu administrasi terkait teori organisasi diartikan sebagai wadah dan manajemen. Menurut Kast dan Rosenzweig (1996), organisasi dapat didefinisikan sebagai suatu :

- 1) Subsistem lingkungan yang lebih luas
- 2) Pengaturan dengan orientasi tujuan terhadap sasaran orang
- 3) Subsistem struktur dari orang bekerja sama dalam aktivitas yang terpadu
- 4) Subsistem dari teknik orang yang menggunakan pengetahuan, peralatan dan fasilitas
- 5) Subsistem psikosisial dalam hubungan sosial
- 6) Subsistem manajerial perencanaan dari semua usaha

Pendapat diatas tidak jauh berbeda dimana organisasi sebagai kumpulan dari orang dan bukan merupakan sebagai wadah dimana organisasi dapat diartikan sebagai :

- 1) Gambaran dari jaringan hubungan dari pekerjaan yang bersifat formal dimana atas dasar adanya kedudukan atau jabatan pada setiap organisasi.
- 2) Hierarki yang menggambarkan susunan garis wewenang dan tanggung jawab dari anggota.
- 3) Suatu alat terstruktur permanen dan fleksibel jika seandainya terjadi maupun akan menjadi organisasi yang relatif tetap dan dapat diperkirakan.

Organisasi walaupun berskala kecil, dibentuk untuk mencapai suatu tujuan. Sama halnya seperti organisasi negara yang dibentuk untuk mewujudkan cita-cita masyarakat di negara itu. Sehingga negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang merupakan salah satu pelayanan publik dalam rangka melaksanakan sebagian tujuan organisasi dan peraturan perundangan yang telah ditetapkan (Anggara, 2016).

Pelayanan publik memiliki keterkaitan penting dalam keanekaragaman kepentingan dan tujuan di masyarakat sehingga pelayanan publik tersebut dapat dilakukan oleh institusi pemerintahan maupun non-pemerintahan. Hal terpenting pada institusi pemerintahan terhadap pelayanan publik adalah bagaimana pemerintah dapat

memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat. Kuncinya adalah pemahaman terkait pelayanan publik yang mencakup :

- 1) Upaya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat
- 2) Pemenuhan dari kebutuhan dasar berdasarkan hak-hak dari warga negara
- 3) Pemberian atas layanan baik berupa barang maupun jasa serta pelayanan administrasi
- 4) Pelayanan disediakan oleh penyelenggara dari pelayanan publik
- 5) Pelayanan disediakan oleh berbagai macam institusi pemerintah

Dari uraian diatas, secara umum defenisi dari pelayanan publik berkaitan erat dengan penyelenggara dari pelayanan publik oleh pemerintah, yang pada akhirnya tanggungjawab tersebut dipikul oleh pemerintah dan perlu disadari spektrum dari pelayan publik juga dilaksanakan oleh insitusi non-pemerintah (Syamsuadi, 2017).

2. Kebijakan Publik

Pendapat dari Thomas Dye (1992) terkait kebijakan publik didefenisikan sebagai segala sesuatu yang dikerjakan oleh pemerintah maupun tidak dikerjakan oleh pemerintah dengan alasan kebijakan tersebut harus bermanfaat untuk kehidupan bersama dan dapat menjadi pertimbangan holistik sehingga tidak menimbulkan kerugian. Diproses tersebutlah pemerintah harus bijaksana untuk menetapkan suatu kebijakan.

Pada hakikatnya, kebijakan publik yang dibuat oleh pemerintah dapat berupa tindakan dari pemerintah untuk melaksanakan maupun tidak melaksanakan sesuatu yang memiliki tujuan tertentu. Para ahli dibidang kebijakan sepakat bahwa kebijakan publik adalah produk dari pemerintah yang bertujuan untuk memberikan arah dan pedoman dalam melakukan suatu kegiatan atau tidak melakukan kegiatan tersebut yang berkaitan erat dengan proses penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini termasuk dengan masalah yang berhubungan dengan warga negara.

Pedoman kebijakan publik yang digunakan saat ini adalah UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik Pasal 2 dan pada Pasal 3 dimana berisikan tujuan utama dari pelayanan publik adalah memberikan kepastian serta menjelaskan adanya batasan yang jelas antara hak, kewajiban dan tanggung jawab dari setiap pihak, terwujudnya sistem pelayanan yang layak, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan terwujudnya kepastian dan perlindungan hukum bagi masyarakat.

Sedangkan pada Peraturan Bupati Probolinggo No. 84 Tahun 2018 tentang Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK) dengan maksud untuk mewujudkan pelayanan masyarakat di tingkat Kecamatan dan Kelurahan yang mempercepat proses pelayanan dari awal permohonan hingga persetujuan dengan menggunakan sistem *online* yang terpadu.

Selain itu, kebijakan lainnya yang menjadi pedoman adalah Surat Edaran dari Menkominfo RI No. 3 Tahun 2016 tentang Penyediaan Layanan

Aplikasi Dan/Atau Melalui Internet (*Over The Top*), menjelaskan layanan aplikasi yang menggunakan menggunakan internet baik berupa pesan singkat atau percakapan daring, panggilan suara atau video, transaksi finansial dan kormesial, penyimpanan atau pengambilan data, permainan, media sosial dan fitur turunannya dapat digunakan dalam rangka terciptanya pelayanan untuk publik yang canggih, efisien dan efektif.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak akan terlepas dari pembahasan masalah kepentingan publik itu sendiri. Dwiyanto (2005) mendefinisi pelayanan publik sebagai :

“Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.”

Pada Kemenpan No. 63 Tahun 2003, definisikan dari pelayanan umum adalah sebagai berikut:

“Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah; dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Sesuai dengan keputusan Menteri tersebut, terdapat empat pola pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik, yaitu :

- 1) Pola pelayanan fungsional : pola pelayanan yang sesuai dengan fungsi, tugas dan kewenangan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.
- 2) Pola pelayanan terpusat : pola pelayanan tunggal yang diberikan oleh penyelenggara.
- 3) Pola pelayanan terpadu : pola ini dibagi kedalam dua bagian yakni:
 - a) Pola pelayanan terpadu satu atap : diselenggarakan pada satu tempat dengan jenis pelayanan beragam dan pelayanan dilayani dalam beberapa pintu.
 - b) Pola pelayanan terpadu satu pintu : diselenggarakan pada satu tempat dimana pelayanan memiliki keterkaitan serta dilayani dalam satu pintu.
- 4) Pola pelayanan gugus tugas : pelayanan yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dalam bentuk perorangan maupun dalam bentuk gugus tugas.

Selain itu, pada keputusan Menteri juga dijelaskan bentuk pelayanan publik terdiri dari tiga macam yakni :

- 1) Pelayanan secara lisan : biasanya berhubungan dengan pelayanan terkait masyarakat, informasi dan bidang lainnya. Syarat-syarat berikut harus dipenuhi agar pelayanan dapat dianggap berhasil :

- a) Dapat memahami masalah dengan benar sesuai dengan bidangnya
 - b) Penjelasan mampu diberikan secara singkat, lancar dan jelas
 - c) Penyelenggara berlaku sopan dan ramah
- 2) Pelayanan secara tulisan : faktor penting yang perlu diperhatikan agar penerima layanan puas adalah kecepatan dalam pengolahan dan penyelesaian suatu masalah.
 - 3) Pelayanan dalam bentuk tindakan : Keberhasilan pelayanan sebesar 70% hingga 80% oleh faktor keahlian dan keterampilan petugas tingkat bawah hingga menengah.

Cara pandang terhadap pelayanan publik terus berkembang seiring dengan perkembangan dinamika masyarakat. Diskusi terkait cara pandang tersebut seiringan waktu mengalami perubahan. Hal tersebut erat hubungannya dalam mengintervensi yang sebagai bentuk peran dari pemerintah dalam kepentingan masyarakat (Setijaningrum, 2017).

Paradigma yang digunakan pada penelitian ini adalah paradigma dari manajemen pelayanan publik yaitu *New Public Management*. Definisi *Public Management* dapat digunakan konsep “payung”, dimana menaungi penerapan kelembagaan ekonomi pada manajemen publik, desain manajemen dan organisasi, serta pola-pola pilihan kebijakan lainnya. Makna dari *New Public Management* dikalangan para ahli muncul perbedaan. Namun, terdapat beberapa persamaan yang dapat yang disebut prinsip *New Public Management*, dimana meliputi:

- 1) Pengendalian organisasi ditekankan pada manajemen keahlian profesional
- 2) Performa organisasi terukur dengan standar yang tegas
- 3) Klarifikasi tentang target, tujuan, dan indikator lainnya yang berkaitan dengan keberhasilannya
- 4) Indikator performa kuantitatif pengukuran dari pemanfaatan kendali input menjadi output dalam prosedur birokrasi
- 5) Sistem manajemen tersentral beralih menjadi desentralistik
- 6) Kompetisi yang lebih besar pada sektor publik dikenalkan.
- 7) Praktik manajemen perusahaan swasta ditekankan
- 8) Pemangkasan dan efisien dengan sumber daya yang minimal lebih ditekankan

Oleh sebab itu, pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika pelayanan masyarakat tersebut melibatkan masyarakat serta secara kontinu diperbaiki ke arah yang baik sehingga pemerintah dituntut agar pelayanan publik bekerja efektif dan efisien. (Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

a. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pendapat dari Hardiyansyah (2011:23), jenis pelayanan publik dari pemerintah dapat dikategorikan menjadi tiga, sebagai berikut :

- 1) Pelayanan Administratif : meliputi penyediaan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pembuatan KTP, Surat Kematian, Sertifikat Tanah, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), STNK, paspor dan dokumen lainnya.

- 2) Pelayanan Barang : Pelayanan berupa adanya suatu barang yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, contohnya tenaga listrik dan penyediaan air bersih.
- 3) Pelayanan Jasa : Pelayanan berupa jasa yang dibutuhkan masyarakat seperti pendidikan mulai tingkat dasar hingga tinggi, sanitasi lingkungan, pemeliharaan kesehatan dan pelayanan sosial.

Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara dalam SANKRI buku III tahun 2004:185, terdapat 5 (lima) jenis pelayanan yaitu pelayanan pemerintahan (berkas atau dokumen penting negara), pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas (kebutuhan penunjang seperti listrik, air, transportasi), pelayanan sandang (kebutuhan pokok pangan dan sandang), dan pelayanan kemasyarakatan (kegiatan sosial berupa kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan)

b. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Ada empat unsur dalam pelayanan publik yang dikemukakan oleh Adya Bharata (2003:11) dalam proses pelayanan yaitu :

- 1) Penyedia dari layanan
- 2) Penerima dari layanan yang telah disediakan
- 3) Jenis ketersediaan layanan
- 4) Kepuasan dari penerima layanan

Karakteristik yang baik pelayanan publik yang dikemukakan oleh Kasmir (2006:34) karakteristik yang memenuhi unsur berikut ini :

- 1) Jumlah karyawan yang sesuai

- 2) Sarana dan prasarana yang tersedia dalam keadaan baik
- 3) Penyelenggara bertanggungjawab atas setiap pelanggan dari tahap awal hingga akhir
- 4) Proses pelayanan yang cepat dan tepat
- 5) Komunikasi yang mudah dimengerti
- 6) Adanya jaminan atas kerahasiaan data pribadi
- 7) Pengetahuan dan kemampuan dari penyedia layanan yang baik
- 8) Dapat memahami kebutuhan pelanggan yang sesuai dengan yang diperlukan
- 9) Dapat memberikan kepercayaan yang penuh terhadap pelanggan

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Jika pelayanan publik diberikan secara optimal dan baik, hal tersebut dapat meningkatkan citra dari organisasi dimata masyarakat sehingga pelayanan pada akhirnya mampu memberikan kepada masyarakat berupa rasa kepuasan terhadap pelayanan.

Faktor utama yang dikemukakan Kasmir (2006:3) dalam mempengaruhi pelayanan adalah Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal pelayanan karyawan merupakan faktor utama dari pelayanan tersebut. Hal lainnya yang dikemukakan oleh Atep Adya Barata (2003:37), terdapat dua bagian dari kualitas pelayanan yaitu secara internal dan secara eksternal. Pada faktor internal kualitas pelayanan dapat berupa pola umum manajemen organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan SDM, keselarasan dan iklim kerja serta

pola dari insentif. Pada faktor eksternal, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor alur penyediaan layanan, dan pola pelayanan dari distribusi, penjualan dan penyampaian jasa.

d. Asas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik

Dalam rangka memberikan kepuasan dari pelayanan publik, terdapat asas-asas yang dijadikan sebagai pedoman oleh penyelenggara dari pelayanan publik. Asas-Asas tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Tranparansi : adanya sifat keterbukaan, kemudahan dalam akses layanan
- 2) Akuntabilitas : berarti dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- 3) Kondisional : berarti dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan dari setiap pihak pelayanan
- 4) Kesamaan atau Kesetaraan Hak
- 5) Hak dan Kewajiban yang Seimbang

Asas diatas diharapkan dapat menjadi pedoman agar terwujudnya pelayanan yang berorientasi kepuasan dari penerima layanan.

4. *E-Service Quality (Electronic Service Quality)*

a. *Pengertian Electronic Service Quality*

Definisi dari *Electronic Service Quality* yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Maholtra (2002) adalah kemampuan dari situs internet untuk memberikan fasilitas yang efektif dan efisien dalam transaksi melalui internet. Sedangkan Santos (2003) berpendapat definisinya adalah penilaian yang diberikan oleh konsumen secara umum berdasarkan kualitas dari layanan secara virtual.

Dari uraian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa *Electronic Service Quality* merupakan evaluasi dan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan dalam memfasilitasi konsumen dengan sistem *online* atau melalui internet secara efektif dan efisien.

b. *Dimensi Electronic Service Quality*

Dimensi dari *Electronic Service Quality* yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Maholtra (2002) adalah sebagai berikut :

1. *Information availability and content* : berkaitan dengan ketersediaan pada *website* apakah informasi yang dibutuhkan dijelaskan terdapat pada situs atau tidak terdapat pada situs tersebut.
2. *Ease of use (usability)* : meliputi fasilitas pencarian, kecepatan dalam pengunduhan dokumen, *layout* dari situs yang digunakan oleh pengguna.

3. *Privacy (security)*: mencakup segala hal yang berhubungan dengan keamanan data pribadi, melindungi hak anonimitas selama penggunaan dari *website* tersebut. Hal ini penting untuk diperhatikan mengingat data pribadi dapat menjadi celah dari *cyber crime*.
4. *Graphic style* : meliputi *layout* ukuran gambar, warna, jumlah gambar atau animasi pada *website*.
5. *Fulfillment* : tingkat akurasi dalam memproses dan waktu pengiriman pesanan serta tingkat ketepatan penggambaran produk pada *website* (Wolfenbarger & Gilly, 2003).
6. *Communication* : meliputi komunikasi antara organisasi dengan publik melalui aplikasi yang dilakukan secara lancar.
7. *Reliability* : meliputi kehandalan dan ketepatan informasi yang diberikan pihak organisasi melalui aplikasi.
8. *Responsiveness* : kecepatan respon atau tanggapan yang diberikan atas adanya suatu permintaan melalui aplikasi
9. *Delivery* : tata cara dalam menyampaikan informasi dari organisasi kepada publik seperti keramahan dan kesopanan yang diberikan.

c. Peningkatan *Service Quality*

Agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan, menurut Berry dan Purnama (2006: 39), terdapat langkah-langkah yang dapat diterapkan, yaitu :

- 1) Mendengarkan Konsumen (*Listening*)

Service Quality Information System (SQIS) merupakan salah satu sistem dimana sistem akan terus menerus menjadi pendengar dan mengumpulkan setiap informasi konsumen

- 2) Keandalan (*Reliability*), merupakan dimensi dari penilaian kualitas oleh konsumen
- 3) Pelayanan Inti (*Basic Service*), dapat dilakukan dengan menggunakan survei untuk memahami kebutuhan dari konsumen
- 4) Desain pelayanan (*Service Design*), elemen-elemen dapat dibagi secara bersama-sama
- 5) Pemulihan (*Recovery*), bentuk dari adanya umpan balik ketika konsumen tidak puas seperti penyampaian keluhan
- 6) *Surprasing customer*, bentuk dari pemberian kesempatan dan kehormatan kepada *client*
- 7) *Fair Play*, merupakan bentuk komunikasi yang jelas dan jujur serta fasilitas yang nyaman dan responsif

5. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat menurut Fandy Tjiptono (2000:126) merupakan bentuk dari evaluasi dari masyarakat karena telah melampaui harapan yang diinginkan, sebaliknya ketidakpuasaan adalah hal yang timbul ketika hasil tidak sesuai dengan yang diharapkan. Ketidakpuasaan akan menurunkan bahkan menghilangkan minat dari publik.

Sesuai dengan pernyataan diatas, kepuasan merupakan salah satu variabel yang patut diperhitungkan dalam mengukur hasil akhir dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat dimana apakah pelayanan tersebut sudah sesuai harapan atau tidak.

Survei kepuasan masyarakat merupakan pengukuran yang dilakukan secara komprehensif terkait tingkat kepuasan dari masyarakat yang diukur berdasarkan pendapat dari masyarakat. Survei tersebut diharapkan dapat mendorong masyarakat dalam berpartisipasi terhadap pelayanan publik yang ada sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penyelenggara untuk mengembangkan inovasi-inovasi kedepannya. Hal ini tertuang pada Permenpan No. 16 Tahun 2014.

6. Indeks Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah langkah dalam mengukur kepuasan masyarakat dalam pelayanan dimana kepuasan merupakan tingkat dari perasaan seseorang dengan cara membandingkan hasil yang diterima dengan harapan yang diharapkan (Supranto, 2001:233). IKM sendiri telah diatur dalam kebijakan Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Menurut Supranto (2001), mutu produk adalah faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Berbeda dengan Harbani (2010:

221-222), yang berpendapat bahwa kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat jika pelayanan yang diterima telah optima dan baik.

Dari penjabaran diatas, disimpulkan bahwa IKM adalah informasi berupa data yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif pendapat dari penerima pelayanan terkait kepuasan masyarakat dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya yang diberikan oleh penyelenggaran pelayanan.

b. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Permenpan No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, manfaat yang diperoleh adalah :

- 1) Mengetahui kekurangan dari setiap unsur pelayanan publik
- 2) Mengetahui kinerja dari penyelenggara pelayanan publik
- 3) Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan suatu kebijakan
- 4) Mengetahui IKM secara umum dan menyeluruh
- 5) Memicu dalam persaingan yang mengarah positif antar setiap unit penyelenggara
- 6) Mengetahui gambaran kinerja dari pelayanan secara umum bagi masyarakat.

Dari poin-poin diatas, dapat ditarik bahwa manfaat dari IKM adalah sebagai alat evaluasi dari kinerja para penyelenggara pelayanan publik.

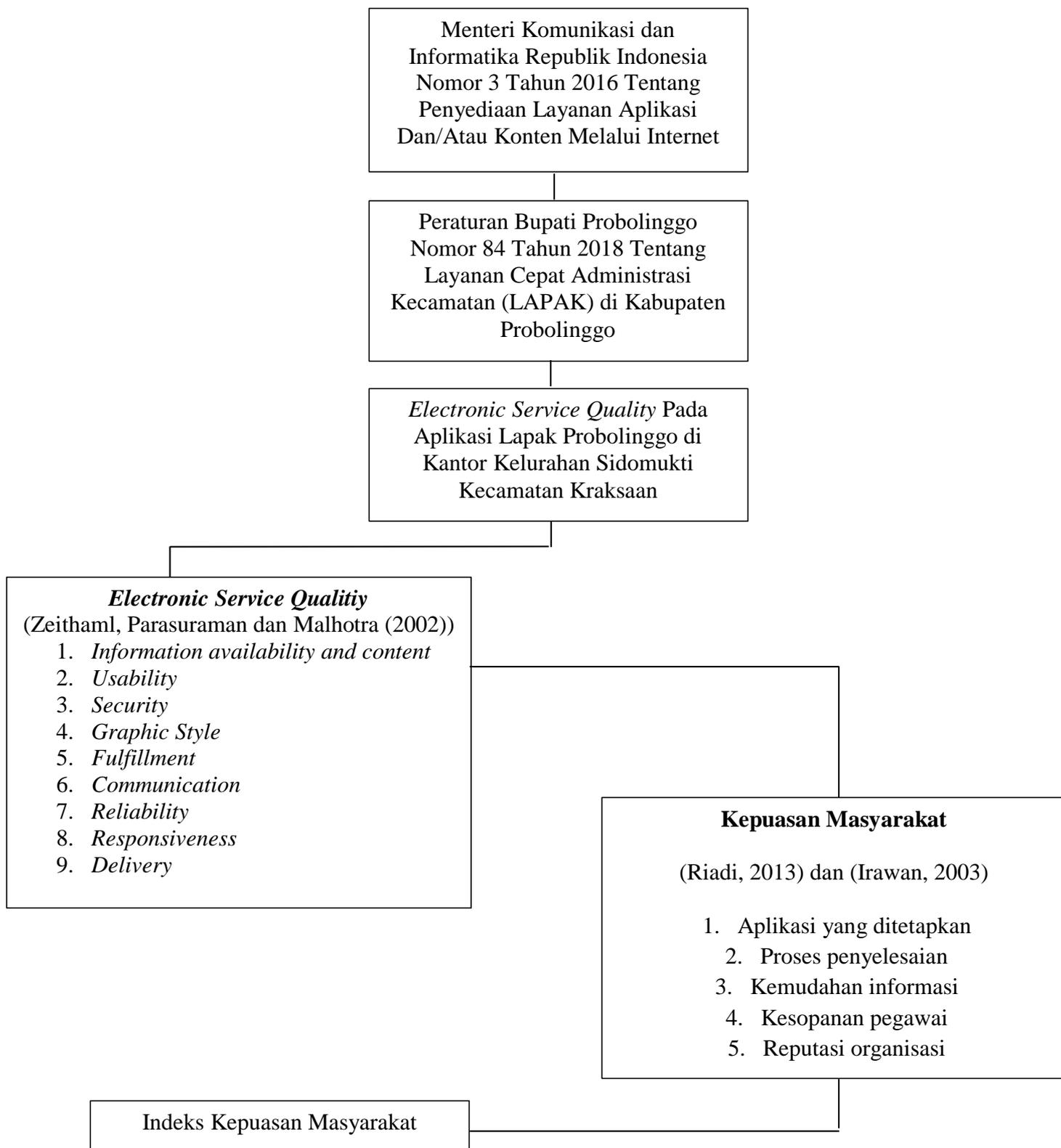
C. Kerangka Konsep Berfikir

Electronic Service Quality atau pelayanan berbasis internet pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas *Electronic Service Quality* yang dilakukan di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu kesadaran aparat, faktor organisasi atau lembaga, keterampilan pegawai. Maka dari proses pengukuran kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Gambar 3

Kerangka Konsep Berpikir



Sumber : Murtias Puji (2022)

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan, kesimpulan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan di dalam rumusan masalah sebelumnya. Proses pembentukan hipotesis merupakan sebuah proses penalaran, yang melalui tahap-tahap tertentu. Hal demikian juga terjadi dalam pembuatan hipotesis ilmiah, yang dilakukan dengan sadar, teliti, dan terarah. Sehingga, dapat dikatakan bahwa sebuah Hipotesis merupakan satu tipe proposisi yang langsung dapat diuji (Raharja, 2020).

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang harus diuji. Pengujian itu bertujuan untuk membuktikan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Hipotesis berfungsi sebagai kerangka kerja bagi peneliti, memberi arah kerja, dan mempermudah dalam penyusunan laporan penelitian (Nugrahani, 2014). Atas dasar definisi diatas, sehingga dapat diartikan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya. Hipotesis penelitian adalah hipotesis kerja (Hipotesis alternatif H_a atau H_0) yaitu hipotesis yang dirumuskan untuk menjawab permasalahan dengan menggunakan teori-teori yang ada hubungannya (relevan) dengan masalah penelitian dan belum berdasarkan fakta serta dukungan data yang nyata di lapangan (Muri, 2007).

Hipotesis ilmiah mencoba mengutarakan jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti. Hipotesis menjadi teruji apabila semua gejala yang timbul tidak bertentangan dengan hipotesis tersebut. Dalam upaya pembuktian hipotesis, peneliti dapat saja dengan sengaja menimbulkan atau

menciptakan suatu gejala. Kesengajaan ini disebut percobaan atau eksperimen. Hipotesis yang telah teruji kebenarannya disebut teori. Atas dasar masalah dan tujuan pembahasan dalam skripsi ini, maka hipotesis yang dikemukakan adalah:

1. Ho1 : Variabel kualitas pelayanan *Information availability and content* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ha1 : Variabel kualitas pelayanan *Information availability and content* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Ho2 : Variabel kualitas pelayanan *Ease of use* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ha2 : Variabel kualitas pelayanan *Ease of use* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

3. Ho3 : Variabel kualitas pelayanan *Privacy (security)* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ha3 : Variabel kualitas pelayanan *Privacy (security)* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

4. Ho4 : Variabel kualitas pelayanan *Graphic Style* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ha4 : Variabel kualitas pelayanan *Graphic Style* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

5. Ho5 : Variabel kualitas pelayanan *Fulfillment* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ha5 : Variabel kualitas pelayanan *Fulfillment* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

6. Ho6 : Variabel kualitas pelayanan *Communication* (Komunikasi) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ha6 : Variabel kualitas pelayanan *Communication* (Komunikasi) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

7. Ho7 : Variabel kualitas pelayanan *Reliability* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ha7 : Variabel kualitas pelayanan *Reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

8. Ho8 : Variabel kualitas pelayanan *Responsiveness* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ha8 : Variabel kualitas pelayanan *Responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

9. Ho9 : Variabel kualitas pelayanan *Delivery* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ha9 : Variabel kualitas pelayanan *Delivery* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

