

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai sumber informasi yang menyediakan bahan rujukan bagi peneliti. Sehingga peneliti dapat mengumpulkan informasi atau pengetahuan untuk mengkaji topik penelitian. Adapun penelitian terdahulunya sebagai berikut:

Puspitarini dan Aprilia (2021) yang meneliti tentang “Indeks Kepuasan Masyarakat Mall Pelayanan Publik Kota Probolinggo”. Fokus penelitiannya mengarah pada tingkat kepuasan masyarakat Mall Pelayanan Publik (MPP) guna mengetahui (IKM). Penelitian yang dilakukan menggunakan metode analisis survei kepuasan yang diukur dengan sembilan unsur yang dibuat berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017. Pengumpulan data dengan kriteria tertentu dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada masyarakat. Hasil penelitian yang diperoleh mengarah pada nilai rata-rata yang berada di atas 62,51 (Aprilia & Puspitarini, 2021).

Fazri dan Susiani (2021), topik penelitiannya terkait kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Pamarangan Kiwa dengan menggunakan aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang menjadi fokus penelitiannya yang mengarah pada kualitas.

Cara mengolah datanya menggunakan metode kuantitatif. Dengan cara menyatukan data lewat masyarakat yang pernah menerima layanan. Dari metode tersebut penelitiannya menghasilkan kualitas pelayanan yang dapat dikatakan mutu tinggi dengan skor 2.317 atau 61.8% dari masyarakat (Fazri & Susiani, 2021) .

Vellayati dan Dwihartanti (2018), dalam penelitiannya berisi tentang pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari. Fokus penelitiannya membahas tentang kepuasan yang menjadi faktor dari (1) tingkat pengaruh kualitas pelayanan publik; (2) tingkat pengaruh disiplin kerja; (3) tingkat pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil penelitiannya menunjukkan: (1) tingkat kualitas pelayanan publik yang memiliki pengaruh senilai 39,5%; (2) tingkat disiplin kerja mempunyai pengaruh senilai 49,5% dan (3) tingkat kualitas pelayanan publik dalam disiplin kerja berpengaruh sebesar 52,9%. Yang memiliki pengaruh besar dari ketiga faktor dalam penelitian ini terdapat pada tingkat kualitas dalam disiplin kerja (Vellayati & Dwihartanti, 2018).

Santoso dan Asmuni (2022) dalam penelitiannya berisi tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kertonegoro. Fokus penelitian ini menunjukkan keterkaitannya pada kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Teknik pendekatan yang digunakan asosiatif dengan metode kuantitatif. Hasil penelitiannya

menunjukkan nilai variabel berpengaruh pada tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. $3,991 > 2,001$ merupakan hasil nilai t hitung $> t$ tabel, sedangkan pada nilai signifikansinya nilainya $0,000 < 0,05$ (Santoso & Asmuni, 2022).

Inzaghi dan Rosy (2022) yang mengkaji bagaimana kompetensi pegawai dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Purworejo mempengaruhi kualitas pelayanan publiknya. Fokus penelitiannya pada peningkatan kualitas pelayanan. Metode kuantitatif yang digunakan, dengan melalui teknik kuesioner yaitu pertanyaan tertutup. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji hipotesis variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik lebih besar dari nilai ($7.058 > 2.048$), sedangkan variabel fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan lebih kecil dari nilai ($0,139 < 2.048$). Selain itu uji F memperoleh hasil yang mendominasi nilai sebesar ($43,922 > 3,34$). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa secara parsial fasilitas kerja tidak memiliki pengaruh, sedangkan kompetensi memiliki pengaruh besar . dan secara simultan kompetensi dan fasilitas sama sama memiliki pengaruh terhadap kualitas (Qalam & Ilmiah, 2022).

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Peneliti, tahun	Judul, objek penelitian	Persamaan	Perbedaan
Puspitarini, Aprilia (2021)	“Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo”, jurnal.	Memiliki kesamaan dalam metode penelitian kuantitatif, dan fokus bagaimana penerapan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.	Lokasi penelitian. Jumlah responden dalam penelitian ini 100 responden.
Fazri, Susiani (2021)	“Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong”, jurnal.	Memiliki kesamaan dalam menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan fokus kualitas Kualitas Pelayanan.	Lokasi penelitian. Jumlah responden dalam penelitian ini 50.
Vellayati, Dwihartanti (2018)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang”, jurnal.	Memiliki kesamaan pada metode penelitian kuantitatif, penelitian ini fokus terhadap mengukur kualitas pelayanan kepuasan masyarakat.	Lokasi penelitian. Peneliti lebih fokus membahas (1) tingkat pengaruh kualitas (2) tingkat pengaruh disiplin kerja pegawai (3) tingkat pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai Jumlah responden dalam penelitian ini 30 responden.

Peneliti, tahun	Judul, objek penelitian	Persamaan	Perbedaan
Santoso, Asmuni (2022)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kertonegoro Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember”, jurnal.	Memiliki kesamaan fokus penelitian yakni mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dan menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Lokasi penelitian. Jumlah responden penelitian ini sebanyak 58 responden.
Inzaghi, Rosy (2022)	“Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Purworejo”, jurnal.	Memiliki kesamaan dalam metode penelitian kuantitatif, dan fokus penelitiannya pada peningkatan kualitas pelayanan publik.	Lokasi penelitian. Jumlah sampel sebanyak 31 responden.

Sumber : diolah oleh peneliti 2022

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu sebagai referensi penulis, maka dari tabel diatas dapat dilihat beberapa persamaan dan perbedaan dari penulis. Persamaan penelitian tersebut dengan milik penulis yakni sama-sama meneliti tentang kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan milik penulis yakni pada fokus penelitian yang membahas tentang tingkat kepuasan masyarakat dengan cara mengukur menggunakan etika dan profesionalisme belum pernah dijadikan tolok ukur dalam mengetahui kualitas pelayanan serta lokasi penelitiannya. Fokus penelitian yang peneliti

gunakan yaitu tingkat dari kepuasan pelayanan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam perspektif etika dan profesionalisme. Fokus pada tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan unsur etika dan profesionalisme terhadap survei kepuasan masyarakat guna menilai kualitas pelayanan berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

B. Kerangka Dasar Teoritik

a. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

“Layan” adalah istilah dari kata pelayanan yang berarti membantu dan menyediakan segala sesuatu yang diperlukan untuk kegiatan melayani. Pada dasarnya seseorang tidak mampu untuk bertahan hidup sendiri akan tetapi pasti membutuhkan pertolongan orang lain untuk bisa bertahan. Bantuan yang diberikan oleh orang lain disebut dengan pelayanan. Hal ini menjadikan pelayanan sebagai suatu kegiatan yang memudahkan seseorang dalam menyelesaikan urusannya demi mencapai tujuan yang diharapkan (Fitri, 2019). Layanan ini sering digambarkan sebagai interaksi langsung antara dua orang yang membawa kepuasan.

Menurut Kotler dan Keller (2014) pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh satu pihak ke pihak lain yang menawarkan bantuan yang sifatnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan

apapun (Yunita, 2017). Dalam pelayanan terdapat beberapa karakteristik yang berfungsi sebagai dasar keberhasilan pemberi layanan, diantaranya sebagai berikut :

- a) Pelayanan memiliki sifat yang tidak berwujud.
- b) Faktanya bahwa pelayanan merupakan perbuatan nyata yang memiliki dampak pada tindakan sosial yang berhubungan dengan publik.
- c) Pada kenyataannya layanan dan tuntutan layanan tidak dapat dipisahkan karena kejadiannya pada waktu dan lokasi yang sama.

Ciri-ciri yang telah disebutkan di atas relevan sebagai dasar dalam layanan yang ditawarkan. Agar pelanggan merasakan kepuasan dengan layanan yang ditawarkan, maka layanan tersebut harus nyata sehingga mereka dapat merasakan secara langsung kepuasannya (Wahyudi, 2016).

2. Pengertian Publik

Kata publik berasal dari kata bahasa Inggris "*public*" yang artinya digunakan untuk merujuk pada masyarakat dan pemerintah. Kata publik yang berarti umum, banyak orang atau ramai termasuk bagian dari bahasa Indonesia baku. Selain itu, publik dapat disebut sebagai masyarakat, rakyat, penduduk, atau warga negara (Noviyani, 2022).

Menurut (Inu, 2006) istilah "publik" mengacu pada sekelompok orang yang mempunyai harapan, sikap, dan perilaku yang sama

berdasarkan standar atau prinsip yang sama. Sedangkan menurut (Gruth & Marsh, 2010) publik merupakan sekelompok orang dalam keadaan tertentu memiliki minat atau nilai yang sama, terutama dapat bertindak berdasarkan kesediaan. Menurut beberapa definisi yang diberikan di atas, publik merupakan sekumpulan orang yang memiliki pemikiran dan minat yang sama terhadap suatu tujuan (Suandi, 2019).

3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu kebijakan pemerintah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah. Berdasarkan Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik dalam BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari pelayanan publik yaitu dapat memuaskan dan memenuhi keinginan ataupun harapan dari penerima layanan. Semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan memiliki batasan dan hubungan yang jelas terhadap hak, kewajiban, dan dasar kekuasaannya bagi seluruh pihak terkait yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Noviyani, 2022).

Dalam konteks Negara Indonesia Pelayanan publik diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, menciptakan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan. Pemerintah memiliki tugas utama sebagai abdi dalam mengatur dan melayani masyarakat. Alinea keempat dalam Peraturan Undang-Undang Dasar 1945, yang mencakup empat tugas utama pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan, menguraikan kewajiban pemerintah yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Ana, 2019). Pemaparan tugas diatas, maka fungsi pegawai pemerintah melalui pemerintahannya berperan aktif sebagai pelaksana penyelenggara yang wajib memberikan pelayanan yang baik dalam melayani masyarakat. Dengan harapan masyarakat mendapatkan pelayanan secara bertanggung jawab, aman, nyaman, serta berkualitas sehingga hak-hak masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat terlindungi.

Menurut (Sinambela, 2017) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan dalam suatu organisasi sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh penyelenggara untuk memberikan pemenuhan kebutuhan pada masyarakat. Dalam rangka memberikan pelayanan yang memiliki kualitas tinggi diperlukan layanan yang

mematuhi standar pelayanan yang berlaku sebagai tolok ukur untuk menentukan kualitas layanan (Keliat, 2020).

Pada intinya pemberian pelayanan harus memiliki mutu tinggi yang harus disesuaikan dengan aturan dan cara-cara yang telah ditetapkan. Pelayanan yang memiliki mutu tinggi merupakan kondisi yang mudah menyesuaikan, sehingga dapat menghasilkan layanan yang lebih baik, lebih terjangkau, lebih cepat, komprehensif, dan lengkap.. Maka pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat dikatakan bermutu apabila telah mencukupi harapan pelanggan. Di sisi lain, menunjukkan bahwa layanan berkualitas rendah apabila layanannya tidak memenuhi harapan masyarakat. Selain itu, istilah kualitas mengacu pada hasil dari proses kerja memberikan layanan yang sesuai dengan peraturan yang diinginkan masyarakat (Santoso & Asmuni, 2022).

4. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi umumnya disebut sebagai unsur dari organisasi dan manajemen yang tidak dapat dipisahkan. Sistem tidak akan berjalan apabila salah satu unsur tidak ada. Berdasarkan Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam ayat (7) huruf a bahwa tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk

segala hal penting yang diperlukan oleh masyarakat dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah.

Pelayanan administratif merupakan kegiatan yang diberikan pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Kepentingan masyarakat yang berupa: (a) Pelayanan pemberian dokumen. (b) Konsultasi. Selain itu, (c) Penyuluhan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor: 2 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Publik dalam BAB II Pasal 8 tentang Pelayanan administratif pada ayat (1) meliputi: (a) tindakan administratif Pemerintah Daerah atau perangkat daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda setiap warga negara dan penduduk. (b) Tindakan administratif oleh pemerintah daerah atau lembaga non pemerintah daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang pelaksanaannya didasarkan pada perjanjian antara penyelenggara dan penerima pelayanan publik. Oleh karena itu, administrasi adalah proses pelaksanaan kebijakan atau program yang harus dicapai pemerintah untuk menyediakan kebutuhan dan mengatasi kebutuhan masyarakat (Noridah, 2014).

b. Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah pertimbangan pandangan seseorang setelah membandingkan layanan sebelum dengan hasil yang dirasakannya

setelah merasakan pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2014) mendefinisikan bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang baik senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan atau diharapkan (Syahidin & Adnan, 2022). Jika kinerjanya jauh dari harapan, pelanggan tidak akan puas. Sebaliknya jika kinerjanya sesuai dengan harapan pelanggan, maka dapat dikatakan puas. Jika kinerja mereka memenuhi atau melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Kepuasan juga dikatakan sebagai respon pemenuhan dari masyarakat dan hasil persepsi penilaian masyarakat terhadap jasa pelayanan (Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004, 2004). Dimana tingkat kenyamanan dan tingkat pemenuhan yang bisa lebih atau kurang yang dijadikan tolak ukur kepuasannya.

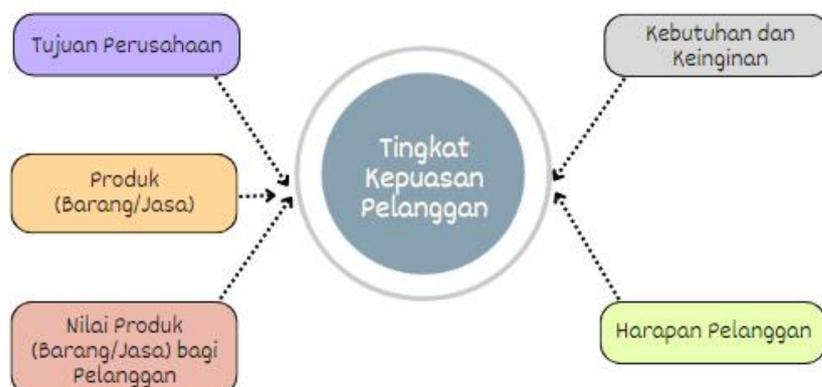
2. Pengertian Kepuasan Publik

Kepuasan ini berasal dari kata "*satis*" yang memiliki arti cukup baik, memncukupi, dan "*factio*" yang berarti dapat membuat atau melakukan sesuatu. Kepuasan ini mengandung arti "upaya dalam memenuhi sesuatu" atau "memberikan sesuatu yang memadai" (Keliat, 2020). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam BAB 1 bahwa kepuasan

masyarakat memiliki arti pandangan seseorang dalam menilai layanan yang diberikan.

Setelah kegiatan pelayanan masyarakat dapat mengambil tindakan untuk menunjukkan kepuasannya dan kegiatan ini dapat dimanfaatkan untuk mengukur kepuasan masyarakat. Rasa puas atau dan tidak puas masyarakat akan terbukti dalam beberapa cara setelah menerima pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin puas pelanggannya. Karena rasa puas masyarakat tergantung pada seberapa sukses pemerintah memberikan layanan. Hal ini menjadi faktor utama yang harus diperhitungkan oleh penyedia layanan publik (Raymond et al., 2018).

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dua elemen yaitu keinginan dan kemampuan kerja. Keinginan merupakan pemikiran pelanggan tentang apa yang akan pelanggan dapatkan setelah mengkonsumsi jasa. Sedangkan kemampuan kerja merupakan cara pandang pelanggan terhadap suatu produk baik sebelum menerima dan setelah merasakan produk (barang atau jasa). Berikut ini adalah gambar yang menunjukkan kepuasan pelanggan pada pemberian layanan sebagai berikut:



Gambar 2.1 : Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Kotler

Sumber: Menurut Kotler

Dari berbagai perspektif para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil respon atau tindakan masyarakat yang membandingkan kemampuan kerja dengan hasil yang dirasakan ketika mendapatkan layanan dari penyelenggara pelayanan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat penting karena kepuasan dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat. Terlepas dari kenyataan bahwa indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada data untuk menilai pelayanan publik yang diberikan pada masyarakat, apakah sudah yang sesuai dengan harapan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Tingkat Kepuasan Publik

Tingkat kepuasan merupakan fungsi penentuan perbedaan dari hasil kemampuan kerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan akan sangat tidak puas jika kinerjanya jauh dari harapan. Pelanggan akan puas jika kinerja berjalan sesuai keinginannya. Selain itu, pelanggan

akan sangat puas jika kinerjanya memenuhi atau melampaui harapan. Harapan pelanggan dapat dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya.

Secara sederhana, tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu pelayanan merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan terhadap tingkat manfaat yang dipersepsikan atau dirasa (*perceived*) setelah diterima dan menggunakan maka terdapat tingkat manfaat yang diharapkan (*expected*) sebelum melakukan pelayanan. Jika dalam persepsi pelayanan sama atau lebih besar dibandingkan harapan, maka akan puas. Sebaliknya, jika ekspektasi pelayanan tidak terpenuhi, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Alfajrin, 2019). Kepuasan masyarakat sebagai hasil pengukuran layanan yang diterima secara langsung oleh masyarakat yang diperoleh dari penyelenggara pelayanan. Kepuasan masyarakat menjadi hal penting di dalam penyelenggara organisasi karena dari kepuasan dapat menciptakan kepercayaan masyarakat.

c. Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017, Survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Menurut Kotler dan Keller (2014)

bahwa kepuasan masyarakat adalah sentimen yang dipegang oleh masyarakat yang ditimbulkan dari layanan yang sudah dirasakan baik itu berupa kepuasan atau ketidakpuasan sebagai akibat dari kinerja suatu penyedia layanan yang diharapkan dapat memuaskan publik. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan akan muncul ketika pelanggan telah menikmatinya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat adalah pandangan yang berbeda dari apa yang diinginkan pelanggan (*expected value*) dan keadaan yang ditawarkan oleh penyedia layanan dalam upaya mencapai harapan tersebut. Apabila penyelenggara pelayanan dapat memuaskan pelanggan. Maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas.

d. Pengertian Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan tingkatan baik atau buruk suatu jasa, produk, proses dan lingkungan yang melebihi atau memenuhi harapan (Ristiani, 2020). Persepsi tentang kualitas yang baik tidak didasarkan pada sudut pandang penyedia layanan, melainkan pada bagaimana pelayanan yang diberikan. Masyarakat yang pernah menikmati layanan pastinya memiliki persepsi terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga masyarakat yang pernah merasakan layanan dapat menilai pro dan kontra dari suatu prosedur pelayanan yang telah diberikan (Noviyani, 2022).

2. Pengertian Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan bentuk kegiatan memberikan nilai pada pelayanan yang diberikan dan disesuaikan dengan standar nilai. Menurut Kotler dan Keller (2014) bahwa kualitas layanan merupakan wujud penilaian dari pelanggan yang membandingkan layanan yang diterima dengan yang diinginkan pelanggan. Pelanggan merasakan kepuasan jika layanan yang mereka terima telah memenuhi harapan mereka.

Untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan, maka perlu adanya pengukuran penilaian melalui indeks kepuasan masyarakat dimana pengukuran tersebut sebagai tolak ukur mengetahui nilai yang diperoleh. Menentukan keberhasilan suatu program yang bermutu akan membantu menentukan kualitas pelayanan, masyarakat mengacu pada keberhasilan suatu program yang dilakukan sebagai ukuran keberhasilan dari pelayanan (Silvana, 2020).

Dalam kegiatan tersebut, peneliti ingin mengetahui Kualitas pelayanan pelayanan administrasi Kantor Desa Pataan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo. Masyarakat akan memberikan penilaian untuk menentukan ukuran kinerja penyelenggara pelayanan. Perlu ada standar untuk menentukan nilai apakah layanan yang ditawarkan baik atau buruk. Sehingga dari penilaian ini dapat diketahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh

penyelenggara layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan di dasari oleh pelayanan yang memiliki etika dan profesionalisme.

e. Pengertian Etika

Istilah etika berasal dari bahasa Yunani yaitu “*ethos*” yang memiliki arti, budi pekerti, akhlak, adab atau tradisi. Sebagai subjek, etika akan berhubungan dengan dasar moral yang dimiliki oleh individu atau pekerja profesional yang ditandai dengan berpikir sebelum menilai apakah perilaku yang dilakukan salah atau benar, jelek atau bagus (Jasmin et al., 2019). Dalam arti jamak etika disebut dengan “*ta etha*” yang berarti kebiasaan dalam berperilaku. Definisi jamak ini, akhirnya berfungsi sebagai dasar istilah “etika” diturunkan menurut Aristoteles (384- 322 S.M.). Sedangkan “etika” secara etimologis merupakan ilmu yang berkaitan dengan apa yang biasa dilakukan atau juga memiliki arti ilmu yang berkaitan dengan kebiasaan dalam berperilaku.

Dalam cabang dari filsafat etika berkaitan dengan studi tentang prinsip-prinsip dan tindakan-tindakan moral. De George sebagaimana dikutip oleh Denhardt (1991: 101) yang mendefinisikan

"Ethics is a systematic attempt throught the as of reason to make sense of your individual dan social moral experience in such a way us to determine the rules which ought to govern human conduct". (Etika adalah suatu usaha yang sistematis dengan menggunakan penalaran untuk memberikan arti bagi pengamalan-pengamalan moral pribadi dan sosial untuk menentukan aturan-aturan yang menurun perilaku manusia).

Etika dibahas dalam kamus besar bahasa Indonesia yang baru (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1988) yang menjelaskan

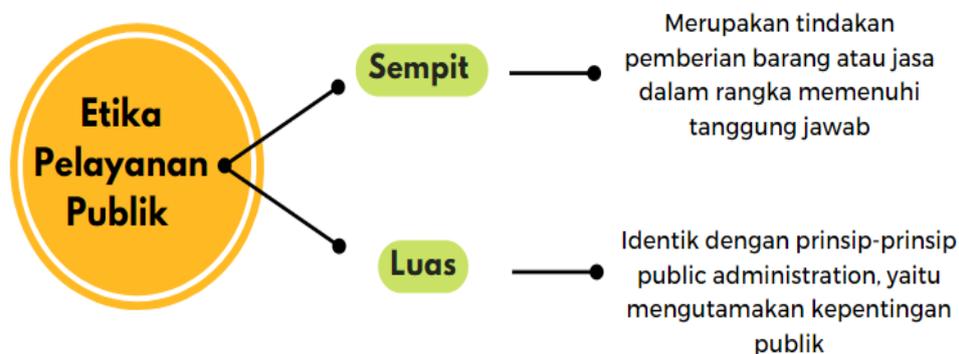
bahwa etika terdapat tiga definisi: (1). Ilmu pengetahuan mengkaji hal baik dan hal yang buruk tentang kewajiban moral dan hak; (2). Kumpulan prinsip yang berhubungan dengan akhlak; (3). Prinsip dan moral yang dijadikan ajaran dalam suatu golongan atau masyarakat mengenai benar atau salah dalam berperilaku (Haeli & Pertama, 2018).

Etika merupakan cabang filsafat yang membahas tentang konsep moral dan etika dasar yang dapat digunakan untuk mengendalikan perilaku di lembaga, kelompok, dan individu. Sehingga, etika sekarang menjadi ilmu disiplin yang memberikan aturan nilai dan prinsip nilai tentang bagaimana kehidupan manusia yang diatur secara harmonis, supaya tercapai suatu keselarasan dalam kehidupan baik dengan sesama manusianya maupun dengan lingkungan tempat tinggalnya (Julias, 2019).

Jadi, etika adalah ilmu yang berkaitan dengan kedisiplinan yang berhubungan dengan perilaku manusia secara baik atau buruk. Dengan kata lain, pola perilaku yang dilakukan manusia dapat berhubungan dengan norma. Karena etika, seseorang dapat mengetahui sifat seseorang dengan cara mengamati bagaimana mereka berperilaku terhadap orang lain. Pada dasarnya, etika memiliki sifat relatif dan dapat berubah seiring dengan perubahan zaman dan budaya. Etika yang berarti ilmu dasar yang berkaitan dengan perilaku untuk mengukur baik dan buruknya dalam tingkah laku manusia, khususnya dalam perilaku yang kehendaki berdasarkan pikiran dan dengan mempertimbangkan

perasaan. Landasan etika terdiri dari sejumlah pemahaman yang menetapkan garis penalaran dan nilai-nilai etika dasar (Deswita & Ernawati, 2012).

Biasanya etika dipandang sebagai refleksi tentang apa yang baik dan buruk, apa yang benar dan salah untuk dilakukan, atau bagaimana melakukan apa yang benar atau baik. Untuk menjalankan tugas pelayanan publik, tindakan dan keputusan harus mematuhi standar atau norma yang dikenal sebagai etika administrasi publik. Menurut Keban (2005:2-3) menjelaskan bahwa etika pelayanan publik memiliki dua definisi yang mengartikan arti sempit dan luas. Seperti yang digambarkan dalam gambar berikut :



Gambar 2.2 : Etika Pelayanan Publik Menurut Keban (2005:2-3)

Sumber : Dr. Ismiyarto, SH, M.Si

Arti sempit, etika pelayanan adalah tindakan dimana penyelenggara pemerintah menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat untuk memenuhi tanggung jawabnya kepada publik. Pemerintah menyediakan barang dan jasa secara langsung melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, tergantung pada jenis dan

intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Dalam hal ini, etika menekankan bagaimana keberhasilan dalam memberikan layanan publik melalui sistem penyampaian yang baik. Sedangkan arti luas yaitu sama dengan prinsip dari *public administration*, yang dimana mengutamakan hal-hal yang menjadi kepentingan publik. Mengingat bahwa pemerintah adalah penyedia yang bertugas menyediakan kebutuhan masyarakat. Dalam pengertian ini, pelayanan publik lebih berkonsentrasi pada optimalisasi setiap unsur-unsur administrasi publik secara efektif dan efisien seperti pembuatan kebijakan, desain organisasi, dan prosedur manajemen (Ismiyarto, 2016).

Cara untuk melayani masyarakat melalui etika adalah dengan menggunakan kebiasaan moral yang baik dan mengikuti aturan atau standar yang ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas lainnya. Pemerintah harus memberikan layanan berkualitas tinggi dengan menggunakan standar etika. Hal yang paling utama dalam etika pelayanan publik apakah penyedia layanan publik sudah menetapkan standar pelayanan yang baik secara etis dalam tindakan pemberian layanan.

f. Pengertian Profesionalisme

Profesionalisme merupakan keahlian dan keandalan seseorang dalam melakukan pekerjaan dengan kualitas tinggi, sesuai jadwal, dan sesuai dengan aturan yang ada. Pihak-pihak yang terlibat dalam

memberikan pelayanan mempunyai kemampuan agar dapat diandalkan sehingga pelayanan yang dihasilkan dapat bermutu tinggi (Kabhe, 2022). Keahlian dan kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan pada keahlian seseorang dengan tempat penugasan dapat dikatakan sebagai profesionalisme. Sehingga penyelenggara pemerintah dituntut untuk memiliki keahlian yang handal dan kemampuan yang cukup untuk dapat memahami dan memenuhi setiap keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Tingkat profesionalisme seseorang dapat dicerminkan pada sikap bagaimana mereka berperilaku atau tanggung jawab terhadap karier atau pekerjaannya. Menurut Tanri Abeng (2003), profesionalisme terdiri dari tiga unsur yaitu, *skill*, *knowledge* dan *integrity*. Selain itu, ketiga unsur ini bekerja sama untuk membentuk perilaku profesional seseorang dan harus didasarkan pada iman yang kuat, rasa syukur, dan dorongan untuk terus belajar (Pratama, 2020).



Gambar 2.3 : 3 Unsur Profesionalisme
Sumber: Tanri Abeng 2003

1. Keterampilan (*skill*)

Menurut Nugroho (2005: 85) lebih cenderung pada kemampuan dan keterampilan pada diri pegawai, yaitu tersedianya kecakapan dan ketangkasan yang memungkinkan anggota dapat berbuat banyak bagi organisasinya.

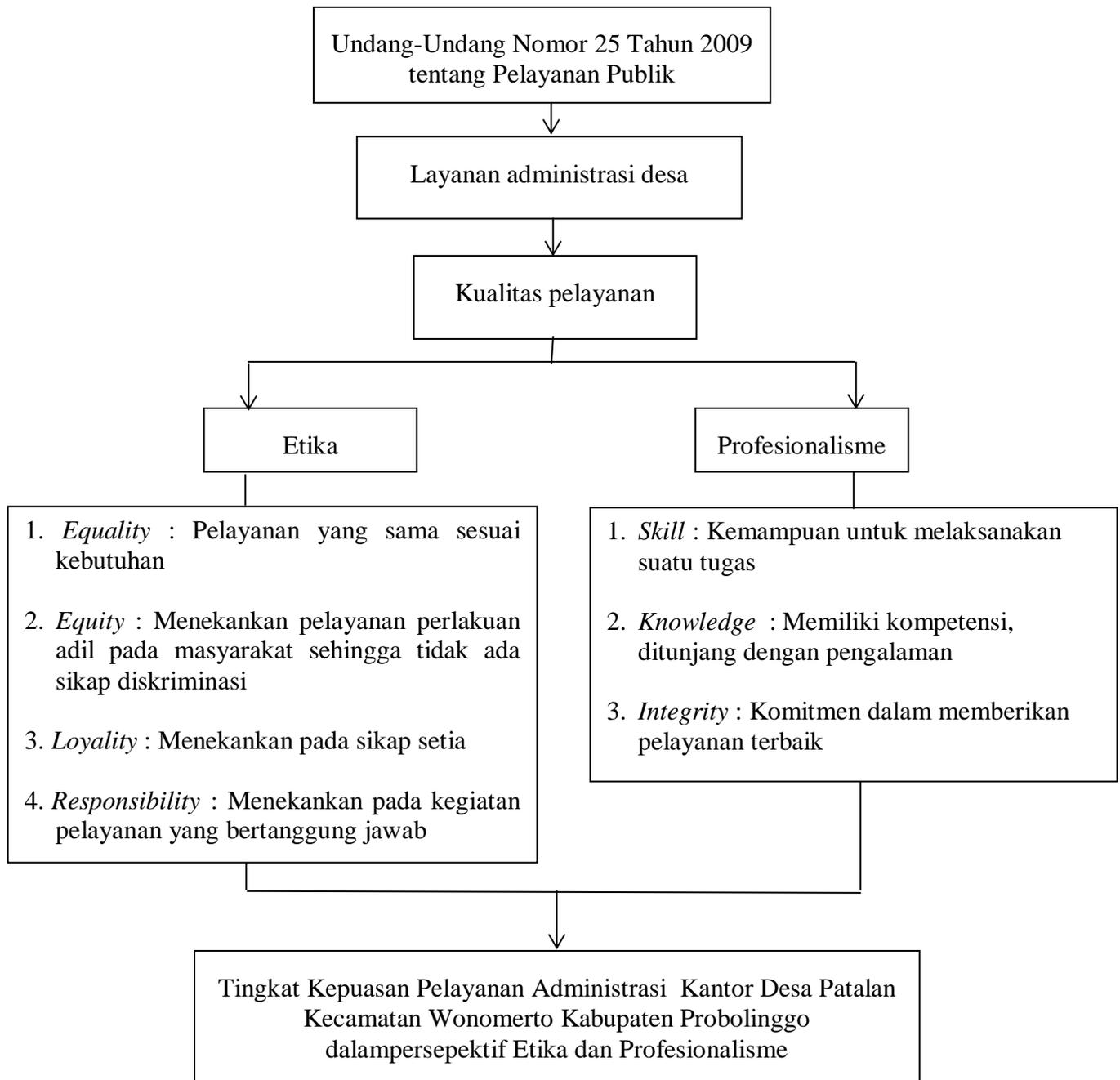
2. Pengetahuan (*knowledge*)

Menurut Atmosoeparto (2005: 74) mendefinisikan bahwa profesionalisme merupakan cermin pengetahuan yaitu mempunyai kompetensi yang mampu melakukan (*ability*), yang dikuatkan oleh pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul secara tiba-tiba tanpa berjalannya waktu. Oleh karena itu, kompetensi pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik.

3. Integritas (*integrity*)

Integrity berasal dari “*integrated*”, yang artinya bagian dari karakter dan keterampilan yang berperan aktif dalam diri seseorang, dan tampak dari keputusan dan tindakan-tindakannya. *Integrity* sama dengan komitmen untuk menjaga nilai-nilai dalam memberikan pelayanan. *Integrity* ini berkaitan dalam pemenuhan, kejujuran, keandalan (Setyoparwati, 2019). Integritas dapat dipahami dalam kaitannya dengan konteks perilaku. Etika dan moralitas dapat digunakan untuk menjelaskan perilaku integritas. Individu harus menjunjung tinggi standar teknis dan etika organisasi agar dianggap memiliki integritas (Hertogin Yanry Mautuka, 2018).

C. Kerangka Pemikiran



Bagan 2.4 : Kerangka Permikiran

Sumber: diolah oleh peneliti 2022

D. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:64), hipotesis penelitian adalah respon atau jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian, dimana perumusan masalah penelitian telah diberikan sebagai pernyataan yang berbentuk kalimat. Argumen sementara sebagai jawaban sementara penelitian atau dikenal dengan hipotesis mengenai tingkat kepuasan masyarakat. Hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

H_0 : Layanan administrasi di Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo tidak berkualitas atau kurang berkualitas

H_1 : Layanan administrasi di Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo berkualitas atau sangat berkualitas.