

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kelurahan berada di garis depan dalam struktur pemerintahan tingkat bawah dimana terhubung langsung dengan masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan. Kelurahan Babatan Kecamatan Wiyung merupakan salah satu kelurahan yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan pelayanan pengelolaan kependudukan Kota Surabaya, seluas 4,40 km² atau mencakup 38,2% luas wilayah Kecamatan Wiyung, dengan jumlah penduduk tersebar di 11 RW dengan jumlah penduduk 29.098 jiwa. Sehingga pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat haruslah pelayanan yang berkualitas dan sangat baik atau prima, dalam melaksanakan pelayanan yang prima untuk masyarakat, kualitas pelayanan yang diberikan seringkali menjadi acuan keberhasilan suatu instansi/lembaga. organisasi dalam memberikan layanan. Masyarakat seringkali menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas namun sering kali belum sesuai dengan harapan karena adanya birokrasi yang rumit dan lamban.

Faktor pelayanan publik yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan yang tidak pernah lepas dari persepsi kualitas layanan. Terdapat beberapa definisi teknis tentang kualitas. Tjiptono mendefinisikan “kesesuaian terhadap persyaratan untuk mencapai tujuan, perbaikan berkelanjutan, tidak rusak/cacat, memenuhi

kebutuhan pelanggan setiap saat kemudian lakukan semuanya dengan benar, sehingga hal tersebut merupakan sesuatu yang dapat membuat pelanggan senang” (Hardiyansyah, 2011). Pelayanan publik dapat dinilai berkualitas jika masyarakat puas setelah mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Untuk dapat memperoleh manfaat dari pelayanan yang baik, maka penting bagi masyarakat sendiri untuk terlibat dalam memantau dan berpartisipasi aktif dalam program yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai upaya perbaikan.

Selain kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai pemerintah merupakan faktor kunci dalam peningkatan kualitas pemerintahan. Kepuasan masyarakat berasal pegawai pemerintah daerah yang melakukan pekerjaan dengan kualitas yang sesuai (Mallu, Z.H. et al. 2022). Kinerja pegawai pemerintah yang melayani secara bertanggung jawab dan efektif akan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Rochani, G.Y. et al 2020). Pelayanan publik yang diberikan secara memadai, bertanggung jawab dan efektif akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Nura, I. & Ediwijoyo, S.P. (2020) Pelayanan yang diberikan atau pelayanan yang diterima masyarakat akan mempengaruhi kepuasan masyarakat, secara jelas menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat bergantung pada pelayanan yang diterima, sehingga kinerja pegawai harus konsisten.

Berdasarkan hasil survey indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya,

terjadi peningkatan di tahun 2020 sebesar 83.93%, di tahun 2021 sebesar 85.74%, dan di 2022 menjadi 87.36%. Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya merupakan suatu nilai yang mewakili tingkat kepuasan penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan di Kota Surabaya. Hasil SKM Kota Surabaya tahun 2023 dikumpulkan oleh 268.647 responden dari 282 unit pelayanan yang memberikan penilaian. Jumlah responden terbesar berasal dari kelurahan yaitu 45,36%. Nilai IKM seluruh Kelompok Unit Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Nilai IKM Kota Surabaya Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Rata-Rata Teboboti	Kinerja Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,82	0,11	A (Sangat Baik)
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,80	0,11	A (Sangat Baik)
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,78	0,11	A (Sangat Baik)
4	Kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan	3,98	0,11	A (Sangat Baik)
5	Kesesuaian Hasil/produk jenis pelayanan yang diberikan	3,84	0,11	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi/kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	3,82	0,11	A (Sangat Baik)
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan keramahan	3,83	0,11	A (Sangat Baik)
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,80	0,11	A (Sangat Baik)
9	Ketersediaan dan Pengelolaan Sarana dan Pengaduan	3,83	0,11	A (Sangat Baik)
	IKM Kota Surabaya Tahun 2023	3,83	95,82	A (Sangat Baik)

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya, 2023

Unsur pelayanan yang memiliki kualitas paling baik adalah biaya/tarif. Walaupun nilai kepuasan masyarakat menunjukkan angka

yang tinggi namun terdapat beberapa hal yang perlu menjadi catatan perbaikan seperti waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana serta pengelolaan pengaduan masyarakat. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Menurut Pasal 11 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan mengatur bahwa salah satu bentuk penundaan berlarut didefinisikan sebagai maladministrasi jika layanan diberikan lebih lama atau melebihi batas waktu layanan yang telah ditetapkan. Sangat penting untuk kembali ke inti dari penyelenggaraan pelayanan publik dan meninggalkan diskusi yang rumit dan lamban tentang masalah ini. Konsep-konsep ini secara eksplisit telah diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas ketepatan waktu merupakan salah satu asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, bersama dengan asas-asas lainnya yaitu kepastian hukum, kepentingan umum, keseimbangan hak , kesamaan hak , dan partisipatif kewajiban, keprofesionalan, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai tentunya akan membawa hasil, hasil yang diterima adalah evaluasi terhadap prestasi kerja pegawai tersebut. Evaluasi kinerja pegawai sangat

penting untuk mengetahui kualitas kinerjanya. Setiap pegawai berbeda-beda dalam menilai kualitas dan kuantitas pekerjaannya, karena pada dasarnya setiap orang mempunyai kemampuan yang berbeda-beda. Tingkat penyelesaian dan kesalahan yang dilakukan dalam pekerjaan setiap pegawai berbeda-beda. Oleh karena itu, tidak semua pegawai dapat melakukan apa yang diinginkan pengguna layanan. Terkadang ada sebagian orang yang menganggap kinerja pegawai tersebut kurang baik, namun ada juga yang mengatakan bahwa mereka merasa kinerja pegawai tersebut kurang baik, sehingga kinerja karyawan tersebut mempengaruhi persepsi masyarakat, yang dapat menimbulkan perasaan puas dan tidak puas.

Pemberian pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga menjadi standar ukuran kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Memang benar masyarakat adalah objek dari pemberian pelayanan publik. Namun masyarakat dapat mengevaluasi kinerja pemerintah dengan mengukur standar dan kualitas pelayanan publik yang telah ditetapkan. Sehingga pemerintah selaku penyelenggara dapat senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan isi artikel “Pelayanan Publik yang Rawan Maladministrasi” dimana Albert Hirschman (1970) menjelaskan bahwa kinerja pelayanan publik dapat meningkat dengan menggunakan mekanisme pendapat atau suara masyarakat untuk menjelaskan kepuasannya terhadap pelayanan publik. Dalam UU

Nomor 25 Tahun 2009 terdapat mengenai hak masyarakat dan kewajiban pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian, untuk pengelolaan pengaduan secara khusus diatur pada Pasal 36 UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pengelolaan Pengaduan yang terdapat penjabaran terkait penyelenggara layanan publik dalam menyelesaikan pengaduan, seperti sumber daya manusia yang menangani pengaduan, prosedur/mechanisme pengaduan, pencatatan pengaduan, fasilitas pengaduan, pemantauan, mengawasi pengelolaan pengaduan, hingga penyelesaian pengaduan secara cepat dan tuntas. Oleh karena itu, penyelesaian pengaduan menunjukkan kepuasan masyarakat, terutama jika pengaduan dapat diselesaikan secara memuaskan oleh panitia penyelenggara.

Koordinasi antara pemerintah dan masyarakat merupakan tujuan yang baik untuk mencapai pelayanan publik yang unggul dan berkualitas. Selain pengaduan masyarakat, infrastruktur juga penting karena menyesuaikan dengan harapan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan prima yang didukung dengan infrastruktur yang baik untuk membangun kualitas pelayanan yang baik guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan membentuk kepercayaan mereka terhadap penyelenggara pelayanan publik. Dalam Dokumen Rencana Strategis

(Renstra) Kecamatan Wiyung Tahun 2021-2026 tantangan yang diperkirakan akan terjadi sebagai berikut:

1. Arus urbanisasi yang terjadi di Kecamatan Wiyung terus meluas sehingga menambah jumlah penduduk, baik pendatang maupun penduduk musiman.
2. Jumlah SDM yang bertugas di tingkat kecamatan dan kelurahan masih terbatas.
3. Tingkat sumber daya manusia tidak sesuai dengan kebutuhan pembangunan pelayanan publik.
4. Sarana dan prasarana di tingkat kecamatan dan kelurahan masih terbatas.
5. Kemajuan teknologi yang semakin canggih menuntut kemampuan untuk menyediakan segala informasi layanan secara online. Kecanggihan teknologi digunakan secara maksimal untuk mendukung kegiatan pelayanan publik, namun kompleksitas teknologi ini harus diimbangi dengan keahlian pegawai.

Untuk itu, dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan pencapaian indeks kepuasan masyarakat dalam menghadapi tantangan tersebut, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Dengan berupaya menciptakan kepuasan masyarakat, instansi publik berupaya untuk terus berkinerja baik sesuai harapan masyarakat.

Berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dan Renstra Kecamatan Wiyung 2021-2026, perlu diperhatikan kualitas pelayanan

dan kinerja pegawai seperti ketepatan waktu pelayanan, manajemen penanganan pengaduan, kapasitas pegawai pelayanan dan ketersediaan layanan. sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik. Menurut Eliza, 2015, kualitas pelayanan dapat mendorong masyarakat untuk membangun hubungan yang kuat yang akan mengurangi ketidakpuasan masyarakat dan meningkatkan kepuasan. Hal ini erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat. Selain kualitas pelayanan, kinerja pegawai menjadi tolak ukur atas apa yang telah dilakukan. sebagai orang yang menjalankan kegiatan lembaga negara. Pegawai yang memahami tugasnya dan memenuhi kebutuhan masyarakat tentu akan memberikan kontribusi yang besar terhadap prestasi organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Pendapat Armstrong dan Baron (Wibowo, 2009) adalah kinerja merupakan hasil dari tugas yang berkaitan erat, salah satunya adalah kepuasan pengguna layanan, selain kinerja juga mempunyai tujuan strategis bagi organisasi dan kontribusi ekonomi.

Sebagai contoh tantangan yang ada dalam pelayanan publik terkait kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di Kelurahan Babatan yaitu, tidak sesuai jumlah antar data konsolidasi bersih semester 2 (dua) tahun 2023 jumlah penduduk kelurahan Babatan yaitu 29441 jiwa yang terdiri dari 14.649 Laki-laki dan 14.792 perempuan. Namun jumlah penduduk semester 2 (dua) tahun 2023 berdasarkan data konsolidasi bersih kepemilikan Kartu Keluarga (KK) laki laki

berjumlah 7741 jiwa dan perempuan sebanyak 1968 jiwa dengan total penduduk yaitu 9709 jiwa. Sedangkan berdasarkan data konsolidasi bersih semester 2 (dua) tahun 2023 jumlah penduduk berdasarkan usia tunggal kategori usia 17 tahun s.d diatas 75 tahun sebanyak 22.455 jiwa. Namun menurut data konsolidasi bersih semester 2 (dua) tahun 2023 jumlah penduduk berdasarkan wajib KTP adalah 22.929 jiwa (<https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/statistik/>). Adanya perbedaan data tersebut dapat terjadi karena masyarakat kurangnya kesadaran terhadap pentingnya administrasi kependudukan terutama melaporkan setiap peristiwa kependudukan saat ini atau yang terjadi maupun update data kependudukan yang belum dilakukan secara keseluruhan oleh pegawai karena keterbatasan sumber daya manusia. Oleh karena itu menyebabkan tidak adanya pembaruan terkait data yang dimiliki, contoh mudahnya terkait kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan yaitu status pendidikan di Kartu Keluarga (KK) yang masih belum di sesuaikan dengan pendidikan terakhir yang telah ditempuh. Kemungkinan lainnya karena pemanfaatan teknologi informasi khususnya inovasi pelayanannya belum dilakukan secara maksimal oleh pengguna dan belum tersosialisasikan secara merata kepada masyarakat, hal ini terlihat dengan masih banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan secara langsung serta masih membutuhkan pendampingan dari petugas pelayanan untuk memanfaatkan inovasi pelayanan.

Dengan demikian, perlu adanya kajian yang lebih mendalam pada Kelurahan Babatan terkait hubungan kualitas pelayanan dan inovasi layanan dengan kepuasan Masyarakat. Sehingga penulis tertarik untuk menulis judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan”**.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul sebagai berikut:

1. Pentingnya kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan.
2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia serta sarana dan prasarana pelayanan publik.
3. Kompetensi Sumber Daya Manusia belum sesuai dengan perkembangan teknologi.
4. Belum maksimalnya ketepatan waktu layanan dan penyelesaian pengaduan masyarakat.
5. Perbedaan data kependudukan yang tersaji karena data kependudukan belum diperbarui serta masyarakat belum memanfaatkan inovasi layanan secara maksimal.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah-masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya?
2. Apakah terdapat hubungan antara kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya?
3. Apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah penulis rumuskan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya.
2. Untuk menguji dan menganalisis hubungan antara kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan.

3. Untuk menguji dan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan di bidang akademik untuk menambah wawasan dan kajian bagi ilmu administrasi dan dapat dijadikan rujukan untuk penelitian sejenis.
2. Memberikan sumbangan untuk memperluas kajian bagi ilmu administrasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.
3. Sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ilmu administrasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian dapat dijadikan wadah informasi yang diperoleh penulis selama berada di bangku perkuliahan.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi literatur dan informasi sebagai acuan penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

3. Bagi Pemerintah

Penelitian ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi hubungan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai pada pemerintah daerah. Sehubungan dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu panduan penulis dalam proses melakukan penelitiannya sehingga penulis dapat mendambakan landasan teori yang digunakan dalam merangkum penelitian yang telah dilakukan. Pada pencarian sebelumnya, penulis tidak menemukan adanya kesamaan dengan judul dari penelitian sebelumnya. Namun penulis mengutip sejumlah penelitian sebagai referensi untuk memperkaya bahan penelitian penelitiannya. Berikut penelitian terdahulu berupa beberapa ulasan terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
1	Umi Nadia Kartika & Mauli Siagian (2023)	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.	Menurut (Putra et al., 2022) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan harus sesuai dengan ekspektasi jika ingin mencapai kepuasan masyarakat. Jika kualitas pelayanan tidak bisa	Metode penelitian ini adalah kuantitatif	Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara parsial maupun simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

No	Peneliti/Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
			melampaui ekspektasi masyarakat maka dipastikan tidak akan menciptakan kepuasan masyarakat.		
2	Siti Marwiyah, Husni Mubaroq, & Yulia Nurul Hidayati (2022)	Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo.	Pelayanan kualitas baik ialah suatu proses pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga masyarakat mendapatkan penanganan dengan cepat, memiliki alur proses yang jelas, tidak terdapat kesalahankesalahan serta masyarakat mendapatkan pelayanan menyenangkan (Wachruroji et al., 2019).	Metode penelitian ini kuantitatif deskriptif.	Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan mempunyai hubungan signifikan serta secara simultan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo.
3	Habsari,Widodo & Soesiantoro (2022)	Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat	Kinerja pegawai adalah kontribusi karyawan terhadap Perusahaan diukur dari jumlah kualitas, kuantitas, waktu bekerja kedatangan di tempat kerja dan juga sikap bekerja sama Mathis dan Jakson 2002 dalam (Djodjobo et al., 2020). Kepuasan Masyarakat didefinisikan dalam istilah kepuasan pelanggan atau	Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kuantitatif.	Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

No	Peneliti/Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
			konsumen, yang dapat dibedakan berdasarkan alasan penyedia layanan (Herman et al.,2019)		
4	Eigis Yani Pramulaso (2020)	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan.	Kotler dalam (Putra, Pratiwi, & Trisnawati, 2015) menyatakan “kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya”.	Metode ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif	Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan.
5	Vindi Astuti, Khalid Iskandar, & Hendri Sucipto (2024)	Untuk mengetahui permasalahan yang timbul setelah mendapatkan pelayanan dan kinerja aparatur terhadap kepuasan masyarakat	Kepuasan masyarakat menurut Rahmawati et al., (2022), perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Sedangkan menurut Yolanda & Rosy, (2022), Kepuasan masyarakat merupakan penilaian berupa pendapat atas penerimaan layanan publik oleh pemberi	Metode ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif	Kualitas pelayanan dan Kinerja Aparatur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

No	Peneliti/Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
			elayanan publik yakni pemerintah atau pegawai kantor pada suatu instansi pemerintahan.		
6	Ali,Bayad Jamal et.al (2021)	Untuk menentukan pengaruh kualitas layanan teknis dan fungsional terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.	Model kualitas pelayanan Gronroos (1982-1984) percaya bahwa, kualitas pelayanan merupakan kombinasi dari teknis dan fungsional di mana kualitas layanan fungsional mengacu pada spesifikasi penerimaan layanan kepada pelanggan dan kualitas layanan teknis mengacu pada apa yang diterima SITQUAL adalah salah satu pengukuran itu mampu mengukur atau digunakan untuk mengukur kualitas website. Ini metode telah ditemukan oleh Yoo dan Donthu (2001)	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif	Kualitas layanan teknis dan fungsional berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.
7	Lamsal dan Gupta (2021)	Untuk mengkaji faktor-faktor yang mendorong	Kualitas layanan dijelaskan oleh Parasuraman et al., (1988) sebagai kemampuan	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif	Kepuasan warga terhadap pelayanan publik secara umum, dikaitkan dengan kinerja

No	Peneliti/Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
		kepuasan warga terhadap pelayanan publik.	organisasi untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman sebagai berikut: <i>tangibility</i>, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati.		layanan. Warga lebih puas ketika pelayanan publik kinerja memenuhi atau melampaui harapan mereka. Selain itu kepuasan warga karena faktor-faktor seperti kepatuhan, daya tanggap, pelayanan tepat waktu, menerima layanan, layanan mandiri dan tidak rumit kepuasan warga terhadap pelayanan publik.
8	Phetogo Mosimanegape, Olumide Jaiyeoba, Chux Gervase Iwu, & Cheneso Chekula-Mahama (2020)	Untuk mengetahui dimensi kualitas layanan berupa keberwujudan, empati, kepastian, dan daya tanggap berdampak positif pada kepuasan pelanggan.	Model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman sebagai berikut: <i>tangibility</i> , reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati.	Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kuantitatif.	Perumusan strategi dan kebijakan kepuasan pelanggan yang selaras dengan standar layanan untuk mendorong penyampaian kualitas layanan. Penelitian di masa mendatang direkomendasikan tentang persepsi guru dan anggota masyarakat lainnya mengenai sejauh mana kualitas layanan berdampak pada kepuasan pelanggan sehingga dapat memahami secara komprehensif dimensi kualitas layanan publik. Pemahaman tentang kepuasan pelanggan dalam layanan publik

No	Peneliti/Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
					kemungkinan akan memicu hubungan yang lebih baik antara publik dan pemerintah sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap program pemerintah. Manajer juga cenderung memanfaatkan hal ini untuk meningkatkan tingkat kepuasan kerja bagi karyawan sektor publik.
9	Rini Suryani, Gatot Wijayanto, Zulkarnain, & Alvi Furwanti Alwie (2023)	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap kinerja.	Kepuasan didefinisikan oleh Hellier et all dalam (Darzi & Bhat, 2018) sebagai tingkat kesenangan dan kegembiraan yang dirasakan pelanggan yang bermuara pada terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan bagian utama dan akan menjadi salah satu tujuan terpenting, setiap perusahaan berupaya untuk membentuk hubungan jangka panjang yang berfokus pada pelanggan sebagai prioritas utama. Kepuasan pelanggan	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.	Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

No	Peneliti/Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
			dapat dinyatakan karena adanya perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas layanan yang diperoleh dan dirasakan.		
10	Sotirios Zygiaris, Zahid Hameed, Mubarak Ayidh Alsubaie and Shafiq Ur Rehman (2022)	Untuk menguji dampak kualitas layanan terhadap pelanggan kepuasan di dunia pasca pandemi di industri perawatan mobil.	Churchill dan Surprenant (1982) bersama Asubonteng dkk. (1996) kepuasan pelanggan yaitu teori melalui pengukuran pemberian layanan aktual perusahaan kesesuaian dengan harapan pelanggan, sebagaimana didefinisikan oleh pencapaian kualitas yang dirasakan, dan itu adalah memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan melebihi aspirasi mereka.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.	Penelitian ini menunjukkan bahwa lima dimensi SERVQUAL adalah berhubungan positif dengan persepsi kualitas layanan perawatan mobil pelanggan di Arab Saudi. Apalagi persepsi kualitas layanan berhubungan positif dengan kepuasan pelanggan.

Sumber : Diolah oleh Penulis (2024)

Kesimpulan :

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, terdapat perbedaan fokus kajian tentang Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya,

yang terletak pada metodologi, tujuan, kerangka berpikir, serta lokasi yang digunakan. Penelitian terdahulu dalam pembahasannya masih mendasar terkait kualitas pelayanan dan kinerja pegawai serta tidak ada spesifikasi terkait indikator kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Adapun dalam penelitian ini menggunakan dua variabel independent yakni kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Terdapat lokus penelitian terdahulu tingkat internasional yakni di Amerika Serikat, Pakistan, Afrika Selatan, Inggris, dan Malaysia yang dapat digunakan sebagai perbandingan antar negara dalam pembahasan Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif yang dapat menguji hubungan antar variabel secara terukur menggunakan korelasi rank Kendall. Selain itu, teori yang digunakan adalah kepuasan masyarakat Kotler dan Keller (2016:33) sebagai grand theory yang menjadi variabel terikat sebagai permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini dapat dikatakan baru untuk menguji variabel-variabel yakni Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Kepuasan Masyarakat.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi publik memiliki beberapa teori Stephen K.Bailey (dalam Darwin,1988) mengidentifikasi bahwa administrasi publik adalah berkaitan dengan 4 (empat) jenis teori yaitu:

1. Teori deskriptif mencakup deskripsi struktur hierarki dan hubungan antara struktur tersebut dan berbagai lingkungan tugas.
2. Teori Normatif mencakup tujuan nilai bidang administrasi yang harus diwujudkan oleh manajer publik (praktisi) sebagai bagian dari keputusan alternatif dan penelitian publik profesional administrasi dan rekomendasi kepada praktisi
3. dari perspektif kebijakan.
4. Teori asumptif yaitu mengasumsikan pemahaman yang kaku tentang realitas administratif manusia.
5. Teori instrumental merupakan penyempurnaan teknik manajemen yang berkembang untuk mencapai tujuan publik secara efektif dan efisien.

Nicholas Henry (Mulyadi, 2016:46) berpendapat bahwa administrasi publik merupakan kombinasi beragam antara teori dan praktik yang membantu pemerintah memahami hubungannya dengan masyarakat yang diaturnya dan mendukung kebijakan sektor publik untuk memenuhi kebutuhan sosial. Tujuan

administrasi publik adalah untuk meluruskan praktik manajemen agar sesuai dengan prinsip efisiensi, efektifitas, dan respons yang lebih baik terhadap kebutuhan masyarakat. Chandler dan Plano (Mulyadi, 2016: 3) berpendapat bahwa administrasi publik adalah suatu prosedur pengorganisasian dan pengkoordinasian sumber daya dan anggota masyarakat untuk mengembangkan, melaksanakan dan mengelola keputusan-keputusan yang terkait kebijakan ketenagakerjaan.

Berdasarkan pengertian para ahli di atas, administrasi publik dapat diartikan sebagai apa yang dilakukan pemerintah, yaitu segala kegiatan pemerintahan yang mempengaruhi kehidupan sehari-hari warga negara, baik di tingkat nasional maupun daerah, dengan menggunakan teknik manajemen untuk mencapai kebutuhan masyarakat.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan pekerjaan setiap orang yang bertindak demi kepentingan umum dan tindakan tersebut mempunyai dampak terhadap masyarakat, baik individu maupun kelompok (Selling, 2016:43). Menurut Nicholas Henry, ada lima model yang menyebabkan transisi dari administrasi publik ke administrasi publik. Pergeseran paradigma menurut Nicholas Henry (dalam Keban, 2014:31) digambarkan sebagai berikut:

Paradigma pertama pada tahun 1900 hingga 1926 adalah model administrasi publik sebagai model dikotomis antara politik dan administrasi utama. Goodnow (dalam Keban, 2014: 32) mengemukakan bahwa politik hendaknya fokus pada kebijakan atau kemauan rakyat, sedangkan pemerintah memberi perhatian pada pelaksanaan atau pelaksanaan kebijakan atau keputusan kemauan tersebut. Fokus model ini tidak diketahui atau tidak jelas, namun berfokus pada birokrasi pemerintah.

Model kedua muncul pada tahun 1927 hingga 1937 yang disebut model prinsip administrasi. Prinsip-prinsip yang diperkenalkan merupakan prinsip-prinsip administrasi pusat administrasi publik. Prinsip-prinsip yang digambarkan sebagai POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting) dapat diterapkan dimana saja. Namun lokasi model ini belum pernah diungkap secara detail.

Model ketiga, pada tahun 1950-an-1970-an, menggambarkan model penyelenggaraan negara sebagai suatu ilmu politik. Model ini berlaku pada pemerintahan dan birokrasi publik. Terjadi kerancuan dalam model ini karena prinsip administrasi pada masa itu masih banyak kesenjangan. Dalam model ketiga ini, masyarakat kehilangan makna atau tujuan sebenarnya.

Model keempat muncul pada tahun 1956 hingga 1970 yang disebut model administrasi publik sebagai ilmu administrasi. Menurut Keban (2014:33), pada model keempat ini, prinsip-prinsip manajemen yang umum dijelaskan sebelumnya telah mengalami pengembangan ilmiah. Prinsip-prinsip manajemen inilah yang menjadi inti model ini, sedangkan kedudukannya menjadi membingungkan karena semua prinsip yang telah dikembangkan tentu saja dapat digunakan dalam berbagai permasalahan.

Model kelima yang muncul sejak tahun 1970 hingga saat ini adalah model yang dijelaskan oleh Nicholas Henry, yaitu model administrasi publik sebagai administrasi publik. Paradigma kelima mempunyai posisi dan arah yang jelas. Inti dari administrasi publik terletak pada berbagai teori, khususnya organisasi, manajemen dan kebijakan publik. Sementara itu, administrasi publik berfokus pada berbagai jenis permasalahan publik.

Model keenam, model terkini dalam perkembangan ilmu administrasi publik, adalah model sistem manajemen yang baru. Pandji Santosa menjelaskan dalam bukunya *Public Administration: Theory and Application of Good Governance* bahwa model ini didasarkan pada tiga pilar penyelenggaraan pemerintahan, yaitu pemerintah, masyarakat, dan swasta.

Sebelum model penyelenggaraan pemerintahan ini dikembangkan, pemerintah bertindak sebagai satu-satunya badan pemerintahan. Pergeseran paradigma dari *Government* ke *Governance* yang mengedepankan keseimbangan antara kerja sama dan kesetaraan bagi pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta, telah mengembangkan visi atau paradigma baru penyelenggaraan sektor publik, khususnya *good governance*.

Berdasarkan model administrasi publik di atas, dapat disimpulkan bahwa organisasi sektor publik mengembangkan kebijakan publik, yang kemudian dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi publik untuk menciptakan pelayanan publik yang efisien dan efektif. Deklarasi ini dengan jelas menyatakan bahwa kebijakan publik, manajemen dan administrasi publik saling membutuhkan dan merupakan alat yang tidak dapat dipisahkan.

1.5.4 Manajemen Publik

Menurut Black & Porter dalam Kaehler & Grundei (2019:10) manajemen mengacu pada aktivitas memperoleh dan menggunakan sumber daya yang dikelola untuk mencapai tujuan organisasi (Black & Porter. 2012). Publik artinya yang umum, yaitu negara dan masyarakat. Labib (2007:3) mendefinisikan publik sebagai sekelompok individu yang mempunyai pendapat yang sama mengenai suatu permasalahan tertentu atau paling

tidak mempunyai satu kepentingan yang sama dalam bidang tersebut. Singkatnya, publik dapat didefinisikan sebagai kumpulan individu yang berpikiran sama.

Menurut Shafritz dan Russel dalam Kebab (2008:93), manajemen publik adalah upaya individu yang bertanggung jawab atas berfungsinya suatu organisasi dan penggunaan sumber daya (manusia atau mekanik) untuk mewujudkan tujuan organisasi. Overman dalam Keban (2004:85) menyatakan bahwa manajemen publik dapat dipahami sebagai suatu kajian interdisipliner yang didasarkan pada nilai-nilai inti organisasi, yaitu kombinasi rumit antara teori dan praktik yang membantu pemerintah memahami hubungannya dengan masyarakat yang diaturnya dan mendukung kebijakan sektor publik untuk memenuhi kebutuhan sosial. Tujuan administrasi publik adalah untuk meluruskan praktik manajemen agar sesuai dengan prinsip efisiensi, efektifitas, dan respons yang lebih baik terhadap kebutuhan masyarakat, material, keuangan, informasi dan politik di tempat lain. . Sedangkan menurut Hyde dan Shafritz dalam Wijaya (2014:1), manajemen publik adalah cabang ilmu administrasi publik yang khusus mempelajari restrukturisasi organisasi serta desain program, audit, dan alokasi sumber daya dalam manajemen sumber daya manusia, evaluasi program,

penganggaran sistem, manajemen keuangan dan evaluasi program.

1.5.5 Teori Kepuasan Pelanggan

Kepuasan terdiri dari dua kata bahasa latin yaitu satis yang berarti cukup baik atau lengkap dan facio yang berarti membuat atau melakukan. Secara sederhana, kepuasan dapat dipahami sebagai usaha untuk menyelesaikan sesuatu atau melakukan sesuatu secara memuaskan. Kotler (2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakannya dengan harapannya. Semakin baik perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan atas produk atau jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula interaksi yang dilakukan pelanggan dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka pelanggan tidak ingin memakai kembali produk atau jasa yang diberikan. Hal ini sesuai dengan pandangan (Tse dan Wilson dalam Nasution, 2004) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon terhadap penilaian terhadap perbedaan atau diskonfirmasi antara harapan sebelumnya dan yang diharapkan dari kinerja produk sebenarnya seperti yang dialami pengguna.

Menurut Handi Irawan (2002), kepuasan pelanggan adalah evaluasi keseluruhan dari layanan yang dihasilkan dari

perbandingan kinerja layanan yang sebenarnya dengan harapan pelanggan. Sejauh mana perkiraan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembeli dan mendorong perilaku pembelian berulang dan menumbuhkan loyalitas pembeli terhadap produk atau jasa yang dijual oleh organisasi . Bisnis membutuhkan banyak waktu untuk melakukan pembelian berulang. Umar (2005) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan setelah membandingkan apa yang mereka dapatkan dengan apa yang mereka harapkan dapat mereka terima. Pelanggan cenderung tetap puas dalam jangka waktu yang lama jika mereka puas dengan nilai suatu produk atau jasa.

Oleh karena itu, kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap perbedaan antara kinerja aktual yang mereka alami setelah penggunaan dan tingkat ketertarikan mereka sebelumnya. Persepsi tentang kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan faktor pribadi lainnya dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian di atas, dapat kita simpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah jenis sikap pelanggan yang mendorong mereka untuk kembali dan melakukan transaksi dengan suatu bisnis, dalam hal ini perusahaan jasa.

1.5.6 Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan yang sebenarnya. Perusahaan akan kecewa jika kinerja tidak sesuai harapan, tetapi jika kinerja memenuhi harapan, perusahaan akan puas. Namun, semua orang akan sangat senang jika hasilnya melebihi harapan. Masa lalu, feed back orang yang dicintai, janji, dan informasi dari pemasar dan pesaing membentuk harapan orang. Masyarakat yang puas akan lebih setia, kurang sensitif terhadap harga, dan memberikan ulasan yang baik tentang institusi publik.

Oleh karena masyarakat adalah penerima pelayanan yang diberikan, apakah itu sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat atau tidak, kepuasan masyarakat sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu unit usaha. Kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif masyarakat terhadap hasil yang dicapai, yang ditunjukkan melalui sikapnya. Menurut Tsen dan Wilton (2004:146), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan diukur berdasarkan hubungan antara kinerja produk yang sebenarnya dan harapan sebelumnya setelah digunakan oleh masyarakat. Sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terkait Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dibagi menjadi 9 Unsur atau alat pengukuran antara lain :

1. Persyaratan: Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi saat mengelola suatu pelayanan, baik teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Prosedur ini adalah prosedur standar untuk penyedia dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian: Waktu penyelesaian adalah jumlah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan untuk setiap jenis layanan.
4. Biaya/Tarif: Biaya/Tarif yang harus dibayar oleh penyedia layanan
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Produk ini merupakan produk pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Produk ini merupakan produk spesifikasi dari masing-masing jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana: Pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang harus dimiliki oleh pelaksana.
7. Perilaku Pelaksana: Perilaku yang ditunjukkan oleh petugas saat memberikan layanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut dilakukan, serta saran dan masukan.

9. Sarana dan Prasarana: Segala sesuatu yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan dan maksud disebut sebagai sarana. Sarana adalah segala sesuatu yang berfungsi sebagai pendukung utama proses, seperti usaha, pembangunan, atau proyek. Sarana terdiri dari benda yang bergerak, seperti komputer dan mesin, dan prasarana terdiri dari benda yang tidak bergerak, seperti gedung.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat menurut Kotler dan Keller (2014) yaitu:

- a. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dengan yang dirasakan oleh masyarakat.
- b. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan masyarakat untuk menggunakan kembali pelayanan yang diberikan.
- c. Kesiapan untuk merekomendasi, merupakan kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

1.5.7 Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas itu relatif, karena kualitas penelitian ditentukan oleh sudut pandang yang digunakan. Menurut Davidow dan Uttal yang dikutip Hardiansyah (2011:350), kualitas mengacu pada segala upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan

pelanggan. Kualitas, menurut Groetsb dan Davis, adalah suatu kondisi dinamis yang terkait dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan (Hardiansyah, 2011:35). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas mengacu pada upaya untuk memastikan bahwa pelanggan puas dengan barang atau jasa yang mereka terima. Kualitas layanan dapat dianggap kualitas atau tidak tergantung pada bagaimana pelanggan menilainya. Kriteria diperlukan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi. Ini dimaksudkan untuk menentukan apakah pelayanan publik itu baik atau buruk, dan apakah itu berkualitas tinggi atau tidak. Indikator yang digunakan sebagai alat ukur variabel pelayanan menurut Tjiptono (2016) adalah sebagai berikut:

- a. Bukti Nyata (*Reliability*), kemampuan memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), kemampuan untuk membantu serta memberikan pelayanan secara cepat kepada masyarakat.
- c. Jaminan (*Assurance*), keterampilan dalam hal kesopanan, bisa dipercaya, bebas dari bahaya, resiko serta keraguan yang dimiliki oleh para pegawai.

- d. Empati (*Empathy*), keterampilan pegawai untuk melakukan komunikasi yang baik, perhatian, serta memahami keinginan masyarakat
- e. Bukti fisik (*Tangibles*), fasilitas fisik seperti perlengkapan, sarana komunikasi serta pegawai.

Setiap warga negara ingin mendapatkan manfaat dari pelayanan publik dengan kualitas terbaik yang disediakan oleh negara. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (1996), dimensi kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kinerja (*performance*) merupakan ciri operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) adalah ciri sekunder atau pelengkap.
3. Kehandalan (*realibility*) merupakan kemungkinan kecil mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*) merupakan sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*) adalah berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.

6. *Serviceability* merupakan kecepatan kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika adalah daya tarik produk terhadap panca indra.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) adalah citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Sedangkan menurut Parasuraman & berry (2012), terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik dalam SERVQUAL adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau bukti fisik merupakan kemampuan suatu organisasi untuk menunjukkan eksistensinya kepada orang. Penampilan dan kemampuan sarana, prasarana, dan kondisi lingkungan perusahaan adalah bukti nyata bahwa supplier menawarkan layanan yang baik. Fasilitas yang dimiliki seperti Gedung kantor dan lainnya, peralatan yang digunakan dan dimiliki, dan penampilan karyawan termasuk dalam kategori ini
2. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan organisasi untuk melakukan layanan yang telah ditentukan standar dan prosedurnya secara akurat dan andal. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, yaitu tepat waktu, melayani

semua pelanggan secara setara, nihil kesalahan, sikap ramah dan ketelitian tinggi.

3. *Responsiveness* atau ketanggapan merupakan kecakapan dalam memberikan pelayanan dan dukungan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi secara jelas. Kemudian tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya pemberitahuan atau alasan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.
4. *Assurance* atau jaminan atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai suatu organisasi dalam upaya menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan terhadap organisasi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, keandalan, keamanan, kompeten dan sopan santun.
5. *Empathy* adalah memberikan kepedulian yang tulus dan personal atau pribadi kepada pelanggan dengan memahami keinginannya. Dimana suatu perusahaan dituntut untuk memiliki pemahaman dan pemahaman terhadap pelanggan, memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memiliki jam kerja yang nyaman bagi pelanggan.

Kinerja yang lebih baik merupakan tujuan dari proses peningkatan kualitas. Beberapa kriteria pada proses peningkatan kualitas yang baik adalah:

- a. Memenuhi harapan pelanggan
- b. Meningkatkan pengendalian proses
- c. Mengurangi limbah
- d. Mengurangi biaya
- e. Menambah segmen pasar
- f. Melibatkan karyawan
- g. Meningkatkan moral

Menurut Sinambela (2014: 6) mengemukakan pendapat bahwa pelayanan publik bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu pelayanan publik harus memiliki kualitas pelayanan prima sebagai berikut:

1. Transparansi merupakan pelayanan yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua yang membutuhkan serta diberikan kepada masyarakat secara lengkap dan mudah dipahami, dalam hal ini masyarakat sangat memperhatikan kualitas pelayanan. Pelayanan harus didorong oleh kualitas, sehingga perlu mendengar dan melihat pandangan dan pengalaman pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.
2. Akuntabilitas adalah pelayanan yang dipertanggungjawabkan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang menunjukkan derajat kesesuaian tingkat

pemberian pelayanan dengan nilai-nilai atau standar eksternal yang ada di masyarakat.

3. Kondisional adalah memberikan pelayanan sesuai dengan kondisi kapasitas pemberi layanan dan penerima layanan. Kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat sesuai dengan kondisi yang ada. Kemampuan aparatur pemerintah dalam mengatasi kendala yang timbul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Syaratnya meliputi efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif adalah pelayanan dapat mendorong keaktifan masyarakat dalam mengawal dan berkontribusi pada penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak merupakan layanan yang tidak membedakan aspek apapun termasuk suku, ras, agama, golongan, status sosial dll. Pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi pemerintah kepada masyarakat tanpa memandang status sosial dari orang lain. Kesetaraan dinyatakan dalam ketegasan dan tekad.

1.5.8 Kinerja Pegawai (X2)

Siagian (1995:227) menyatakan bahwa kinerja adalah keseluruhan keahlian seseorang untuk bekerja secara optimal dalam upaya mencapai tujuan kerja dan tujuan yang berbeda-beda diciptakan dengan sedikit pengorbanan dalam mencapai hasil. Sedangkan menurut Kasmir (2016:182), kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu tertentu. Tidak jauh berbeda, menurut Rivai dan Basri dalam Masram (2017:138), kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan keseluruhan seseorang dalam jangka waktu tertentu ketika melakukan tugas yang melibatkan berbagai kemampuan berbeda seperti standar hasil kerja, tujuan atau sebelumnya, tujuan atau kriteria yang telah diidentifikasi. Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat kita simpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi, baik secara individu maupun kolektif, dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tujuan organisasi masing-masing.

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mangkunegara (2015:67) Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

1. Faktor Kemampuan : Secara psikologis, kapasitas seorang pegawai mencakup potensi IQ di atas rata-rata (110-120)

apabila terlatih secara penuh dalam jabatan dan keterampilan dalam melakukan pekerjaan sehari-hari maka akan lebih mudah mencapai hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya. (the right man in place, the man on the right job).

2. Faktor motivasi : motivasi dinyatakan dalam sikap pegawai terhadap suatu keadaan. Motivasi adalah keadaan yang memotivasi pegawai untuk mencapai tujuan kerja.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Harbani Pasolong (2010:186), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Kemampuan, yaitu kemampuan dalam bidang yang dipengaruhi oleh bakat, kecerdasan, dan minat yang memadai.
2. Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan upaya tingkat tinggi untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Energi, khususnya sumber kekuatan batin seseorang. Dengan adanya energi, manusia dapat mengatasi dan menyikapi apapun yang diperlukannya tanpa perlu dipikirkan atau diperhatikan secara sadar, sehingga ketajaman mental dan konsentrasi dalam menangani pekerjaan menjadi lebih tinggi.
4. Teknologi, yaitu penerapan ilmu yang ada untuk menunjang pekerjaan.
5. Kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai imbalan atas kinerjanya dan bermanfaat bagi dirinya.

6. Kejelasan tujuan adalah tujuan yang harus dicapai oleh pegawai. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan pegawai dapat terarah dan terlaksana dengan lebih efektif dan efisien.
7. Keamanan merupakan kebutuhan dasar manusia karena pada umumnya seseorang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya akan mempengaruhi kinerjanya.

Menurut Mondy dan Noe (2005: 394), penilaian kinerja adalah pemeriksaan dan evaluasi formal terhadap kinerja suatu tim. atau tugas. Saat menetapkan penilaian kinerja perlu memperhatikan beberapa faktor, yaitu:

1. Ciri-ciri, khususnya ciri-ciri pegawai tertentu seperti sikap, penampilan dan inisiatif, merupakan dasar penilaian.
2. Perilaku, yaitu ketika sulit menentukan kinerja tugas seseorang, organisasi dapat mengevaluasi perilaku seseorang sehubungan dengan tugas atau keterampilannya. Kompetensi, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, ciri-ciri kepribadian dan perilaku serta berhubungan dengan keterampilan komunikasi pribadi atau orientasi bisnis.
3. Pencapaian tujuan, jika organisasi menganggap hasil akhir pencapaian tujuan signifikan, maka hasil tujuan tersebut akan menjadi faktor yang layak untuk dievaluasi untuk dibandingkan dengan standar.

4. Peningkatan potensi yaitu ketika organisasi menilai kinerja pegawai maka kriterianya fokus pada standar terkait masa lalu dan sekarang

Kemudian menurut Mangkunegara (2011:75), indeks penilaian kinerja pegawai adalah :

1. Kualitas kerja, seberapa baik karyawan melakukan apa yang seharusnya mereka lakukan.
2. Kuantitas kerja dan waktu kerja per hari pegawai. Kuantitas kerja dapat tercermin dari kecepatan kerja setiap pegawai.
3. Pelaksanaan tugas, sejauh mana seorang karyawan dapat melakukan pekerjaannya secara akurat atau tanpa kesalahan.
4. Tanggung jawab, rasa kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan secara akurat, tanpa kesalahan.

Sedangkan menurut T.R. Mitchel (1978), indikator kinerjanya adalah:

1. Kualitas pelayanan, kualitas pekerjaan yang diciptakan dapat memuaskan atau tidak memuaskan penggunanya, sehingga dapat menjadi standar kerja.
2. Komunikasi adalah kemampuan pegawai dalam berkomunikasi secara baik dengan konsumen.
3. Kecepatan adalah kecepatan kerja yang diukur dengan jumlah waktu yang dibutuhkan pegawai untuk bekerja

dengan cepat untuk mencapai kepuasan dan peningkatan kerja.

4. Kemampuan merupakan kemampuan seorang pekerja untuk melakukan pekerjaannya seoptimal mungkin. Inisiatif, setiap pekerja dapat menyelesaikan sendiri permasalahan pekerjaannya sehingga tidak timbul ketidakmampuan produktif di tempat kerja.

Sedangkan menurut Robbins (2006:260) mengemukakan 5 indikator untuk mengukur kinerja pegawai diantaranya adalah:

1. Kualitas dapat diukur dari persepsi pekerja terhadap kualitas pekerjaan yang dilakukan serta tingkat penyelesaian tugas ditinjau dari keterampilan dan kemampuan pekerja.
2. Kuantitas adalah jumlah produk yang dihasilkan, dinyatakan dalam satuan dan jumlah siklus operasi yang dilakukan.
3. Ketepatan waktu adalah sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada awal jangka waktu yang ditentukan, ditinjau dari perspektif koordinasi dengan hasil dan maksimalisasi waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.

4. Efektivitas adalah sejauh mana sumber daya organisasi (energi, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan untuk meningkatkan hasil penggunaan sumber daya setiap unit.
5. Kemandirian adalah sejauh mana pegawai dapat menjelaskan fungsi pekerjaannya. Keterikatan kerja adalah sejauh mana seorang karyawan memiliki komitmen profesional terhadap lembaga dan tanggung jawab terhadap kantor.

Menurut Sedarmayanti (2010:377) untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu :

1. Prestasi kerja adalah hasil kerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya, dibuktikan dengan jumlah pekerjaan yang berkualitas.
2. Keahlian adalah tingkat kemampuan teknis yang dimiliki seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Keterampilan ini dapat diwujudkan dalam bentuk pengetahuan, inisiatif, komunikasi dan kolaborasi.
3. Perilaku adalah sikap dan tingkah laku yang melekat pada diri pegawai dan dilaksanakan dalam pelaksanaan fungsinya, tingkah laku tersebut mengakibatkan kedisiplinan yang ditunjukkan oleh pegawai dalam melaksanakan fungsi dan pekerjaannya.

4. Kepemimpinan adalah aspek manajemen dan seni mempengaruhi orang lain untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat

1.5.9 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat

Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan diharapkan dikenal sebagai kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik dianggap baik dan memuaskan jika diterima atau dialami sesuai dengan harapan (Kotler, 2019). Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi (Amelia dan Rodhiyah, 2016).

Pelayanan berkorelasi dengan kepuasan masyarakat. Kotler (2009:98) menyatakan bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas layanan, kepuasan masyarakat, dan profitabilitas intansi. Layanan yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan dengan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat, menyediakan layanan yang mudah diakses, menjalin komunikasi yang efektif dengan masyarakat, dan memprioritaskan keluhan mereka.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan sangat memengaruhi kepuasan masyarakat. Ini terutama terjadi ketika pelayanan diberikan sesuai dengan standar yang berlaku, terutama dengan mempertimbangkan kepentingan

dan kebutuhan masyarakat yang akan membawa manfaat bagi masyarakat. rasa kepuasan di masyarakat (Sihotang, 2022).

1.5.10 Hubungan Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat

Kinerja pegawai didefinisikan oleh Soeprihanto (1996:6) sebagai hasil kerja seorang pegawai selama jangka waktu tertentu berdasarkan berbagai kemungkinan, seperti tujuan, standar, atau kriteria yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Pelanggan akan merasa tidak puas jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi; jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas; dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau bahagia (Kotler, 2006). Kinerja, menurut Bambang Kusriyanto dalam AAA Anwar Prabu Mangkunegara (2007), didefinisikan sebagai kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai selama melakukan tugas dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Peran karyawan, khususnya karyawan front-stage, sangat penting dalam mendukung keberhasilan setiap organisasi yang beroperasi di sektor jasa. Hal ini dikarenakan karyawan mempunyai kemampuan untuk mengubah persepsi pelanggan. Pegawai adalah bagian dari pelayanan, sehingga bagi pelanggan mereka berperan sebagai komunikator dan mewakili citra organisasi. Ketidakmampuan pegawai dalam menyampaikan citra

yang baik kepada pelanggan hanya akan berdampak negatif pada persepsi mereka terhadap organisasi (Djati dan Darmawan, 2005)

Kinerja pegawai yang baik akan berdampak positif pada setiap masyarakat. Kinerja pegawai pemerintah juga akan berdampak positif pada bagaimana masyarakat bertindak terhadap sektor tertentu. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bekerja dengan baik (Amelia dan Rodhiyah, 2016). Bagaimana pekerja bertindak akan menentukan reaksi masyarakat. Kinerja, menurut Wirawan (2013), adalah hasil yang dihasilkan oleh fungsi atau indikator pekerjaan atau posisi dalam jangka waktu tertentu. Kualitas layanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan akan menghasilkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan.

1.5.11 Hubungan antara kualitas layanan, kinerja karyawan dan kepuasan masyarakat

Kotler dan Keller (2016:33) menyatakan kepuasan pelanggan sebagai berikut: “Satisfaction reflects a person’s judgment of a product’s perceived performance in relationship to expectations. If performance falls short of expectations, the customer is disappointed. If it matches expectations, the customer’s satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted” artinya kepuasan mencerminkan penilaian seseorang terhadap kinerja produk yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan akan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika ekspektasi terlampaui, pelanggan akan puas.

Kepuasan pelanggan adalah sikap konsumen secara umum terhadap barang atau jasa yang telah diterima atau didapatkan. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kesan dan ekspektasi kinerja. Jika kualitas layanan lebih rendah dari yang diharapkan, pelanggan tidak puas; Jika kualitas pelayanan melebihi harapan maka pelanggan akan merasa puas atau bahagia (Mowen dan Minor: 2001). Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, suatu organisasi harus berinovasi untuk mengembangkan suatu sistem guna memperoleh lebih banyak pelanggan dan mampu mempertahankan pelanggan. Jadi kepuasan pelanggan bukan berarti memberi pelanggan apa yang menurut mereka akan mereka sukai. Namun layar harus menyediakan apa yang sebenarnya mereka inginkan, kapan mereka membutuhkannya dan bagaimana mereka mendapatkannya (Zikmund: 2003).

Teori kepuasan pelanggan Parasuraman, Zeithaml dan Beny (1993), khususnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, memiliki dua faktor utama yang berkaitan erat satu sama lain yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas layanan (*expected quality*) dan persepsi pelanggan terhadap layanan . kualitas

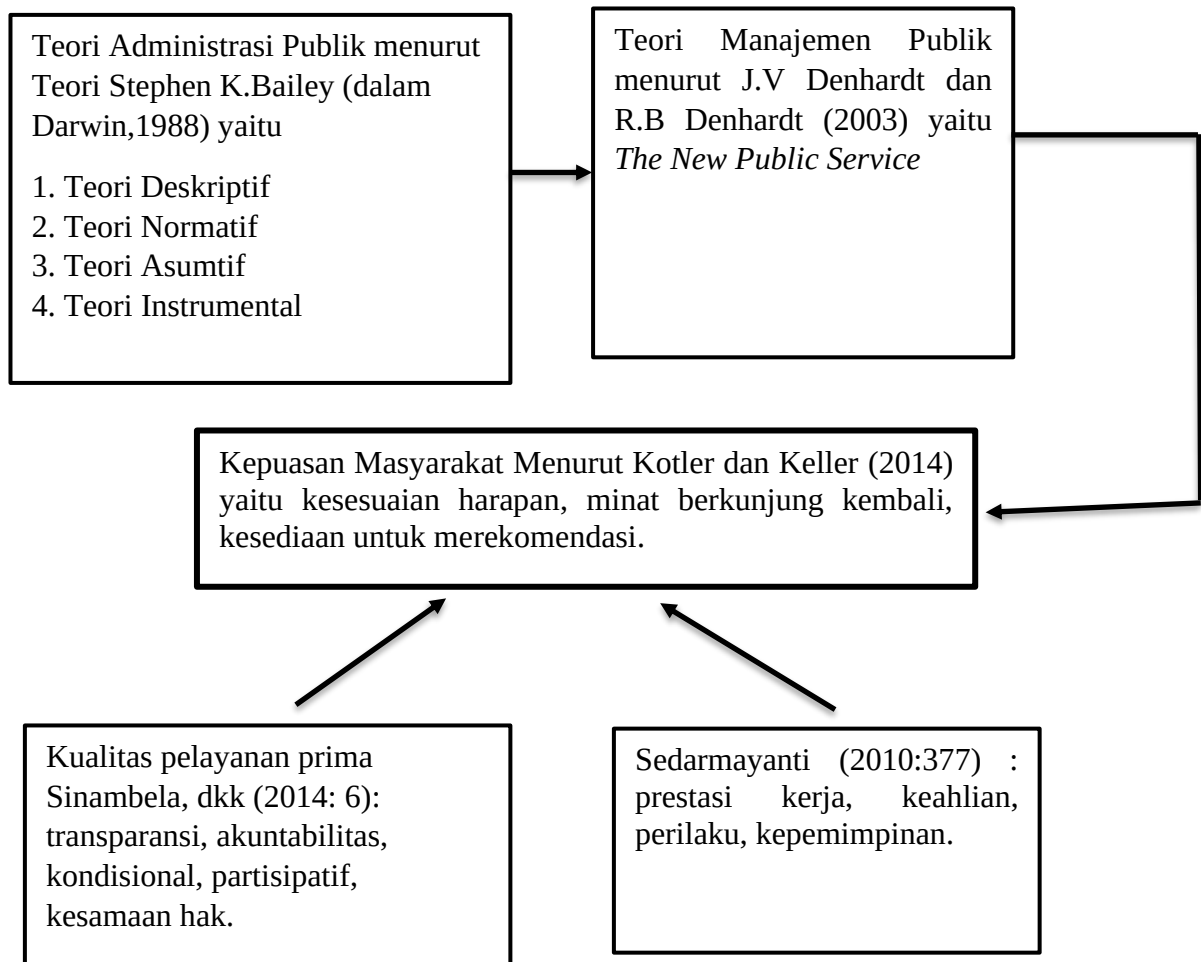
(kualitas yang dirasakan). Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan merupakan faktor yang penting untuk mencapai kepuasan. Tidak semua pelanggan merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, namun kinerja setiap pegawai dalam organisasi juga sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Agus, 2014).

Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan diharapkan dikenal sebagai kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik dianggap baik dan memuaskan jika diterima atau dialami sesuai dengan harapan (Kotler, 2019). Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi (Amelia dan Rodhiyah, 2016). Kinerja pegawai didefinisikan oleh Soeprihanto (1996:6) sebagai hasil kerja seorang pegawai selama jangka waktu tertentu berdasarkan berbagai kemungkinan, seperti tujuan, standar, atau kriteria yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Pelanggan akan merasa tidak puas jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi; jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas; dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau bahagia (Kotler, 2006).

Menurut Amelia dan Rodhiyah (2016), kualitas pelayanan dan kinerja pegawai mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, jika kualitas pelayanan baik maka pelanggan akan merasa puas.

1.5.12 Kerangka Penelitian

Gambar 1.1
Kerangka Teori/Konsep



Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

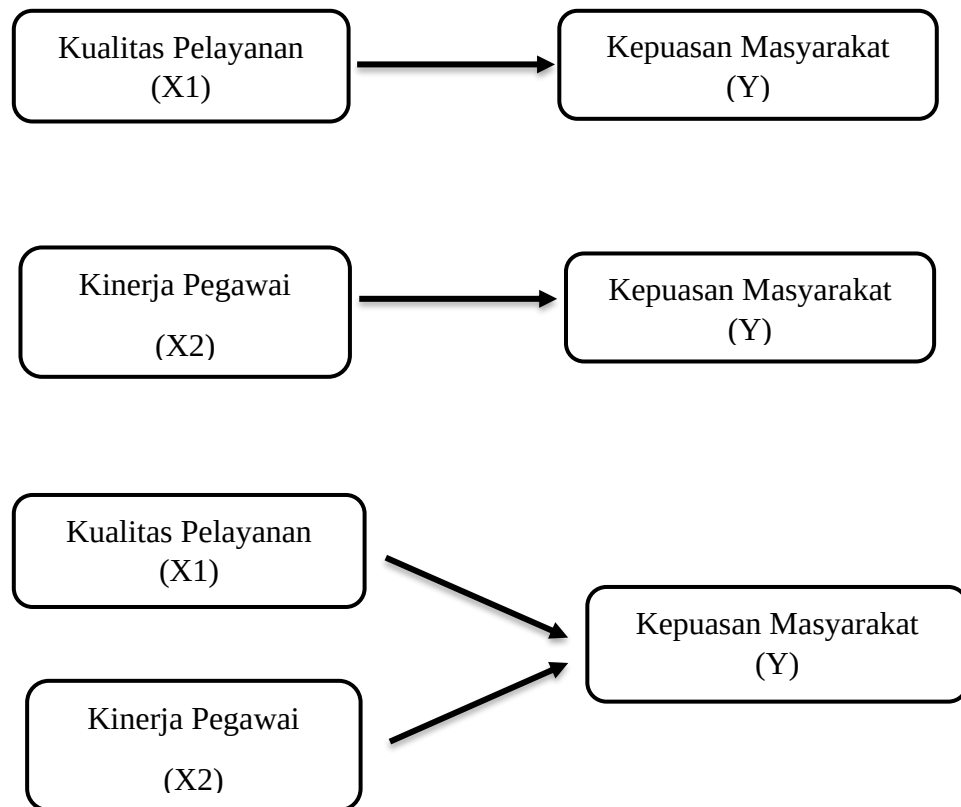
1.6 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014:132), hipotesis adalah tanggapan yang bersifat sementara terhadap rumusan suatu masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya berdasarkan teori. Menurut Prasetyo dan Jannah (2013:76) dijelaskan bahwa teori yang digunakan dalam penelitian kuantitatif menentukan hubungan antar variabel. Hubungan antar variabel bersifat hipotetis. Hipotesis adalah proposisi yang validitasnya harus diuji atau yang merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian.

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teoritis, dan kerangka penelitian yang telah dibahas sebelumnya, maka penulis membuat hipotesis sebagai berikut:

- H1 = Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan Kelurahan Babatan Kota Surabaya dengan kepuasan masyarakat
- H2 = Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja pegawai Kelurahan Babatan Kota Surabaya dengan kepuasan masyarakat
- H3 = Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai Kelurahan Babatan Kota Surabaya dengan kepuasan masyarakat

Gambar 1.2
Kerangka Hipotesis



Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

1.7 Definisi Konsep

Komponen penelitian yang menjelaskan karakteristik masalah yang hendak diteliti dikenal sebagai definisi konseptual. Berdasarkan landasan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut definisi konsep tual masing-masing variabel:

1. Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2018:138).

2. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Sinambela, 2006,6).

3. Kinerja Pegawai (X2)

Kinerja Pegawai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Sedarmayanti,2011:273).

1.8 Definisi Operasional

Data perlu ditransformasikan agar menjadi sesuatu yang bernilai.

Berikut adalah definisi operasional masing-masing variabel:

Tabel 1.3 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Operasional
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi	Kepuasan Masyarakat menurut Kotler dan Keller (2014)	1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dengan yang dirasakan oleh masyarakat. 2. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan masyarakat untuk

Variabel Penelitian	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Operasional
	mereka (Kotler dan Keller, 2018:138).		menggunakan kembali pelayanan yang diberikan. 3. Kesiediaan untuk merekomendasi, merupakan kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Sinambela, 2006,6)	Kualitas pelayanan prima menurut sinambela, 2014:6)	1. Transparansi merupakan pelayanan yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua yang membutuhkan serta diberikan kepada masyarakat secara lengkap dan mudah dipahami, dalam hal ini masyarakat sangat memperhatikan kualitas pelayanan. Pelayanan harus didorong oleh kualitas, sehingga perlu mendengar dan melihat pandangan dan pengalaman pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. 2. Akuntabilitas adalah pelayanan yang dipertanggungjawabkan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang menunjukkan derajat kesesuaian tingkat pemberian pelayanan dengan nilai-nilai atau standar eksternal yang ada di masyarakat. 3. Kondisional adalah memberikan pelayanan sesuai dengan kondisi

Variabel Penelitian	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Operasional
			kapasitas pemberi layanan dan penerima layanan. Kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat sesuai dengan kondisi yang ada. Kemampuan aparatur pemerintah dalam mengatasi kendala yang timbul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Syaratnya meliputi efisiensi dan efektivitas. 4. Partisipatif adalah pelayanan dapat mendorong keaktifan masyarakat dalam mengawal dan berkontribusi pada penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. 5. Kesamaan hak merupakan layanan yang tidak membedakan aspek apapun termasuk suku, ras, agama, golongan, status sosial dll. Pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi pemerintah kepada masyarakat tanpa memandang status sosial dari orang lain. Kesetaraan dinyatakan dalam ketegasan dan tekad.

Variabel Penelitian	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Operasional
Kinerja Pegawai (X ₂)	Kinerja Pegawai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Sedarmayanti, 2011: 273)	Kinerja pegawai menurut Sedarmayanti (2020: 377)	1. Prestasi kerja adalah hasil kerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya, dibuktikan dengan jumlah pekerjaan yang berkualitas. 2. Keahlian adalah tingkat kemampuan teknis yang dimiliki seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Keterampilan ini dapat diwujudkan dalam bentuk pengetahuan, inisiatif, komunikasi dan kolaborasi. 3. Perilaku adalah sikap dan tingkah laku yang melekat pada diri pegawai dan dilaksanakan dalam pelaksanaan fungsinya, tingkah laku tersebut mengakibatkan kedisiplinan yang ditunjukkan oleh pegawai dalam melaksanakan fungsi dan pekerjaannya. 4. Kepemimpinan adalah aspek manajemen dan seni mempengaruhi orang lain untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat

Sumber : Diolah oleh Penulis (2024)

1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah teknik ilmiah untuk mengumpulkan data dan informasi dengan cara yang sesuai dengan keadaan saat ini, untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Sugiono (2006), empat

kata kunci harus diperhatikan: cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan tertentu. Penelitian ilmiah didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, seperti: rasional yaitu penelitian dilakukan dengan cara yang masuk akal sehingga terjangkau oleh penalaran manusia; empiri yaitu penelitian dilakukan dengan cara yang dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat melihat dan mengetahui cara-cara yang digunakan; dan sistematis yaitu penelitian dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah tertentu.

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian kuantitatif adalah tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang mengumpulkan data dalam bentuk angka yang mudah dipahami dan disimpulkan.

1.9.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Silalahi (2012: 253) menjelaskan bahwa populasi adalah total dari semua elemen dan unit yang diteliti. Populasi dapat berupa benda, organisme, peristiwa, masyarakat, institusi, sekumpulan orang, benda, atau laporan. Populasi secara keseluruhan memiliki karakteristik dan harus dijelaskan secara menyeluruh. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kelurahan Babatan

Kota Surabaya. Menurut Dokumen Kecamatan Wiyung Dalam Angka 2023 pada tahun 2023, jumlah penduduk Kelurahan Babatan adalah 29.098 orang.

2. Sampel

Beberapa komponen populasi dipilih untuk penelitian (Nealoka, 2014: 42). Sampel juga termasuk populasi, yang berarti bahwa sampel dapat mewakili semua karakteristik populasi, dan bahwa sampel benar-benar mewakili populasi yang pengambilan sampelnya secara acak atau random. Dalam studi penelitian ini sampel yang digunakan yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan di wilayah Kelurahan Babatan Kota Surabaya.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling menggunakan metode *simple random sampling* adalah *sampling* acak sederhana. *Simple random sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang melibatkan penentuan lokasi dan sampel secara acak dengan menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, memberikan nomor urut untuk setiap satuan sampel, dan memungkinkan untuk mewakili area penelitian secara keseluruhan.

Dalam kasus di mana populasi adalah homogen, *simple random sampling* digunakan untuk memilih sampel secara acak sederhana dari sampel sehingga setiap anggota

populasi memiliki peluang yang sama untuk diambil sebagai sampel (Sugiyono,2017). Penelitian ini menggunakan sampel yaitu 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dalam Umar (2002:136) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n= Ukuran sampel

N=Ukuran Populasi

E=Standard Error (10%)

Maka sampel dari penelitian ini yaitu:

$$\begin{aligned} n &= \frac{29098}{(1 + 29098(0,1^2))} \\ &= 99,66 \text{ dibulatkan } 100 \text{ responden} \end{aligned}$$

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Data primer adalah jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Sekaran dan Bougie (2017), data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber data melalui percakapan dengan mereka, pengamatan peristiwa, orang, dan objek, atau penyebaran kuesioner kepada individu. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2018), metode kuantitatif adalah metode penelitian yang

digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan didasarkan pada kejadian nyata.

2. Sumber Data

Sumber Data dibagi menjadi dua kategori berdasarkan sumbernya yaitu

1. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari objek atau sumber penelitian oleh peneliti untuk memecahkan masalah
2. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan untuk tujuan lain selain memecahkan masalah. Data ini dapat ditemukan dengan mudah. Selain data primer, peneliti menggunakan data sekunder dari artikel, jurnal, literatur, dan situs web yang berkaitan dengan topik penelitian.

1.9.5 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2009:92), skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan untuk menentukan panjang pendek interval yang ada dalam suatu alat ukur, sehingga alat ukur tersebut akan menghasilkan data kuantitatif apabila digunakan untuk pengukuran. Untuk mengukur skala ordinal, penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala ini digunakan untuk mengukur pendapat, persepsi, dan sikap individu atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dimungkinkan untuk menerjemahkan penggunaan skala variable menjadi indikator variabel sebagai referensi untuk menyusun item-item instrumen penelitian dalam bentuk pernyataan. Berdasarkan hasil jawaban instrumen, skala Likert mengukur nilai dari positif hingga negatif, dengan skor mulai dari 1 hingga 4 dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Pilihan jawaban tidak setuju diberi skor 1
2. Pilihan jawaban kurang setuju diberi skor 2
3. Pilihan jawaban setuju diberi skor 3
4. Pilihan jawaban sangat setuju diberi skor 4

Lembar interval yang diperoleh sebagai berikut:

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

I: Interval

R: Rentang, yaitu skor rata-rata (mean) tertinggi dikurangi skor mean terendah item pertanyaan

K: Jumlah kelas interval

Sehingga diketahui, dengan nilai R sama dengan 3 dan K sebesar 4, maka hasil intervalnya adalah 0,75. Sehingga penulisan table interval tercantum pada Tabel 1.4

Tabel 1.4 Kesesuaian skala Likert

Skala	Kategori Penilaian
3,26-4,00	Sangat Baik
2,51-3,25	Baik
1,76-2,50	Kurang Baik
1,00-1,75	Tidak Baik

Sumber: Sugiyono (2017)

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Salah satu metode pengumpulan data adalah kuesioner, yang diberikan kepada responden serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab (Sugiyono, 2008:162). Dalam penelitian ini, bentuk kuesioner tertutup digunakan, di mana responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik mereka sendiri dengan memberikan tanda checklist (√).

1.9.7 Instrumen Penelitian

Alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dikenal sebagai instrumen penelitian. Digunakan untuk membuat proses pengumpulan data lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2006).

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan validitas kuesioner (Ghozali, 2011). Sebuah kuesioner dianggap valid hanya jika pertanyaannya dapat mengukur sesuatu. Untuk menguji validitas, *corrected item-total correlation* digunakan dengan SPSS. Ini menguji apakah suatu item pertanyaan memiliki korelasi dengan skor total item dari suatu variabel.

2. Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas merupakan teknik yang digunakan sebagai alat ukur suatu kuesioner yang merupakan indikasi dari suatu variabel. Kuesioner dapat dipercaya apabila tanggapan terhadap pernyataan konsisten dan konstan sepanjang waktu (Ghozali, 2011). Teknik dalam uji reliabilitas merupakan uji *statistic Cronbach Alpha pada software SPSS*.

1.9.8 Teknik Analisis

Penelitian ini menggunakan teknik uji validitas, uji reliabilitas dan korelasi. Untuk pengujian korelasi penelitian ini menggunakan rumus rank kendall dan konkordansi kendall w.

1. Analisis Kendall Tau (τ)

Menurut Sugiyono (2018:280), korelasi Kendall Tau (τ) digunakan untuk mencari hubungan dan menguji hipotesis antara dua variabel atau lebih, bila datanya berbentuk ordinal

atau ranking. Teknik ini dapat dikembangkan untuk mencari koefisien korelasi parsial.

Menurut Anwar Syarifuddin (2016:73), korelasi Kendall Tau (τ) merupakan ukuran kadar asosiasi/relasi/hubungan antara dua variabel yang didasarkan atas ranking dan data berskala ordinal.

Dalam penelitian ini, analisis Kendall Tau digunakan untuk menguji korelasi/hubungan X1 dengan Y, X2 dengan Y, atau X1 dan X2 dengan Y secara parsial, dengan langkah-langkah sebagai berikut.

- a. Ranking data pada masing-masing variabel.
- b. Urutkan ranking berdasarkan salah satu variabelnya.
- c. Kemudian hitung nilai S, yakni jumlah skor +1 dan -1 untuk semua pasangan data. Skor +1 untuk data yang lebih tinggi berdasarkan ranking, dan skor -1 untuk data yang lebih rendah.
- d. Hitung nilai τ

$$\tau = \frac{\Sigma A - \Sigma B}{\frac{N(N-1)}{2}}$$

Sumber: Sugiyono, (2018:280)

Keterangan:

τ = Koefisien korelasi Kendall Tau yang besarnya

$(-1 < 0 < 1)$

A = Jumlah rangking atas

B = Jumlah rangking bawah

N = Jumlah anggota sampel

Untuk pengujian tingkat korelasi/hubungan X1 dengan Y, X2 dengan Y, atau hubungan X1 dan X2 dengan Y secara parsial pada penelitian ini, akan dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi software SPSS.

2. Analisis Konkordansi Kendall W

Menurut Anwar Syarifuddin (2016:71), konkordansi Kendall W adalah pengujian sampel berpasangan ganda (*multiple-paired samples*). Statistik uji yang digunakan adalah χ^2 (chi kuadrat) dengan derajat bebas (db) = n-1.

Koefisien Konkordansi Kendall W digunakan untuk menguji hubungan antara X1, X2, dengan Y secara simultan, dengan langkah-langkah sebagai berikut.

- a. Cari jumlah ranking R_i dalam setiap kolom pada suatu tabel k x N
- b. Bagi jumlah tersebut dengan N untuk mendapat mean (rata-rata) R_i
- c. Cari nilai s, s= jumlah kuadrat deviasi observasi dari mean R_i
- d. Kemudian hitung harga W

$$W = \frac{S}{\frac{1}{2} k^2 (N^3 - N)}$$

Sumber: Siegel, Sidney (1997:285)

Keterangan:

W = Koefisien Konkordansi Kendall, nilai W = 0

sampai

dengan 1

$S = \sum (R_j - R_i)^2$ K = Jumlah Variabel X dan Y

N = Banyaknya Sampel

Untuk pengujian hubungan antara X1, X2, dengan Y secara simultan pada penelitian ini, akan dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi software SPSS.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah kuadrat koefisien korelasi (r^2). Kalau koefisien korelasi $-1 < r < +1$ maka koefisien determinasi tidak pernah negatif atau $0 < r^2 < 1$.

Koefisien determinasi juga dinyatakan dalam persen yang menginterpretasikan bahwa variasi variabel Y disebabkan r^2 % oleh perubahan (variasi) variabel X.

$$r^2 = \frac{SSR}{SST}$$

Koefisien determinasi untuk regresi linear sederhana

$$r^2 = \frac{SSR}{SST} = \frac{b_0 \sum x_i y_i}{\sum y_i^2}$$

Koefisien determinasi dihitung untuk mengetahui besarnya kontribusi persentase hubungan yang diberikan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y).