

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintah untuk mencukupi kebutuhan layanan seperti pelayanan barang, jasa atau lain sebagainya yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik. Menurut UU RI Nom 25 Tahun 2009 Pasal 5 Ayat 1 terkait Pelayanan Publik, pelayanan barang dan jasa publik yang sifatnya administratif merupakan cakupan pelayanan publik dan telah diatur dalam perundang-undangan karena pelayanan publik merupakan bentuk kewajiban atau keharusan pemerintah dalam rangka memenuhi hak masyarakatnya. (Desi Wijayanti, Suyanto, 2023)

Apabila ditelusuri lebih dalam terdapat banyak persoalan yang melanggar pelayanan publik negara Indonesia dengan demikian persoalan pokok pelayanan publik ini ialah berkenaan terhadap meningkatnya kualitas dari pelayanan tersebut. Menurut Albrecht dan Zemke (1990) kualitas layanan publik yakni perolehan atas interaksi dari banyak dimensi di antaranya sistem pelayanan, strategi, manusia yang memberikan pelayanan serta pelanggan. Mohammad (2003) menjelaskan pelayanan dengan kualitas yang baik tergantung terhadap berbagai dimensi misalnya dukungan dari sumber daya manusia, pola penyelenggaraan, kelembagaan yang mengelola. (Mahsyar, 2011)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dirasakan setelah membandingkan antara kinerja (perilaku kerja) yang diharapkan, jika

kinerja di bawah ekspektasi maka konsumen tidak puas tetapi sebaliknya jika sesuai dengan harapan konsumen maka akan merasa puas serta apabila kinerjanya lebih dari yang diharapkan konsumen akan senang dan juga amat puas (Darmawan, 2019).

Di Indonesia pelayanan publik sebagaimana dilaksanakan hingga saat ini memiliki ciri tidak pasti, berbelit-belit, dan lambat (Kasus et al., 2005) Dalam dunia politik, pelayanan publik yang buruk berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena timbulnya keraguan kepercayaan dari masyarakat kepada aparatur pemerintah menjadi salah satu pendorongnya selama ini. Keraguan kepercayaan masyarakat tersebut dapat dilihat dalam bentuk ketidakpuasan terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Hal ini dalam aspek tingkat kebijakan maupun implementasinya membuat pelayanan publik di Indonesia dapat dikatakan masih belum maksimal. (Mahsyar, 2011)

Penyelenggaraan pelayanan publik pada kurun waktu ini masih saja dibentrokkan dengan lingkungan ataupun kondisi yang tidak mendukung peningkatan kinerja dan juga tidak mendukung kebutuhan. Selain itu sulitnya perubahan di berbagai bidang kemasyarakatan juga mendukung fenomena yang muncul. Selama tahun 2022, (Ombudsman RI, 2022) mencatat 2.061 laporan masyarakat Indonesia masuk dalam bidang pelayanan publik, yakni:

**Tabel 1.1**  
**Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor**  
**Triwulan II Tahun 2022**

Klasifikasi terlapor	Jumlah
Badan Pemeriksaan Keuangan	1
Badan Pertahanan Nasional	235
Badan Swasta/Perseorangan	14
BUMN/BUMD	195
Dewan Perwakilan Daerah/Majelis Perwakilan Rakyat	4
Instansi Pemerintah/Kementerian	99
Kejaksaan	25
Kepolisian	175
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	16
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	40
Lembaga Pendidikan Nasional	78
Lembaga Peradilan	64
Pemerintah Daerah	984
Perbankan	36
Perorangan	8
Rumah Sakit Pemerintah	26
Rumah Sakit Swasta	3
Tentara Nasional Indonesia	1
Lainnya	26
<b>Total</b>	<b>2.061</b>

(Sumber : Laporan Triwulan II Ombudsman RI 2022) Diakses pada

28 Februari 2023

Berdasarkan tabel diatas (1.1) dalam pelayanan publik pemerintah belum sepenuhnya optimal dalam memberikan kualitas prima sehingga masyarakat beropini kurang baik kepada birokrasi pemerintah. Kinerja dari aparat pemerintah dalam menjalankan tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya belum sepenuhnya optimal terlebih dalam pemerintah daerah

terlihat pada tabel (1.1) sehingga belum sesuai dengan keinginan masyarakatnya. Berdasarkan laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI penyebab kinerja aparatur belum maksimal karena saat memberikan pelayanan publik terdapat dugaan maladministrasi yang dilakukan oknum aparat pemerintah sesuai dengan laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI. Berikut adalah data dugaan maladministrasi berdasarkan Laporan Triwulan II tahun 2022 (Ombudsman RI, 2022) ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 1.2**  
**Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi**  
**Triwulan II Tahun 2022**

<b>Dugaan Maladministrasi</b>	<b>Persentase</b>
Tidak memberikan pelayanan	38,01%
Penundaan berlarut	34,55%
Penyimpangan prosedur	11,99%
Tidak patut	6,50%
Permintaan imbalan uang, barang dan jasa	3,86%
Tidak kompeten	3,05%
Penyalahgunaan wewenang	1,63%
Berpihak	0,20%
Diskriminasi	0,20%

(Sumber : Laporan Triwulan II Ombudsman RI 2022) Diakses pada 28 Februari 2023

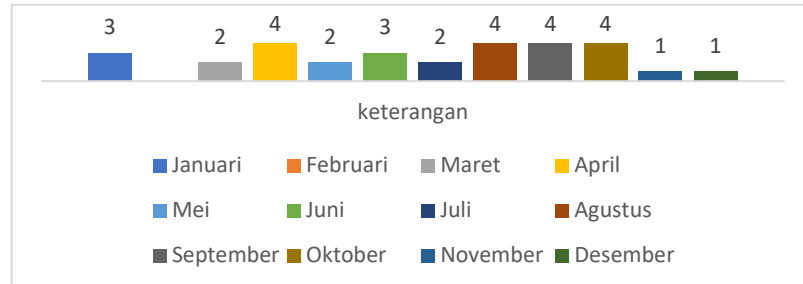
Pelaksanaan pelayanan publik dapat dikatakan berhasil bergantung kepada kecakapan birokrasi dalam melaksanakan tugasnya. (Puspita Sari, 2018) Berdasarkan tabel (1.2) membuktikan bahwa masih adanya maladministrasi yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah, akibatnya saat menerima pelayanan masyarakat tidak merasakan kepuasan.

Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah salah satu instrumen yang penting adalah tersedianya pelayanan publik yang berkualitas. Sasaran utama penyelenggaraan reformasi birokrasi yaitu salah satunya bidang layanan publik harus bisa menghasilkan kualitas yang baik sehingga mampu meningkatkan kepercayaan dan menumbuhkan kepuasan publik. (Arnita Febriana Puryatama & Tiyas Nur Haryani, 2020) Hal ini berkaitan dengan pendapat (Salim, Kusmanto, & Amin, 2018) yang menjelaskan bahwa apabila pelayanan dapat mendatangkan rasa puas kepada pelanggan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas. Karena apabila suatu pelayanan berkualitas maka akan selalu berkaitan dengan kriteria minimum dan standarisasi yang dilakukan di setiap badan usaha. (Marhadika, 2016)

Masyarakat juga aktif dalam mengirimkan laporan secara mandiri apabila menerima pelayanan yang kurang baik maka sebagai jalan terbaik reformasi administrasi pelayanan publik dilakukan untuk mewujudkan sebuah pelayanan efektif yang diharapkan oleh masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dalam rincian rekapitulasi laporan Pengaduan Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet Tahun 2022 berikut :

**Grafik 1.1**

**Laporan Pengaduan Pelayanan Publik tahun 2022**



(Sumber : Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N 2022) Diakses pada 28 Februari 2023

Berdasarkan data grafik (1.1) menunjukkan masih terdapat pengaduan mengenai pelayanan publik di Indonesia. Hal ini menunjukkan masih adanya masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan publik di Indonesia. Selain laporan dari Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N 2022) pada Laporan Triwulan II (Ombudsman RI, 2022) juga menunjukkan bahwa sebagian besar pengaduan yang masuk merupakan laporan dari masyarakat perorangan yang ditunjukkan pada data tabel berikut :

**Tabel 1.3**

**Laporan Masyarakat Berdasarkan Jenis Akses  
Triwulan II Tahun 2022**

Jenis Akses	Pusat	Perwakilan
Laporan masyarakat	255	1806
Respon cepat	2	234
Investigasi atas Prakarsa sendiri	1	15
Konsultasi	315	3321
Tembusan	0	456
<b>Jumlah</b>	<b>573</b>	<b>5832</b>

(Sumber : Laporan Triwulan II Ombudsman RI 2022) Diakses pada 28 Februari 2023

Laporan yang dipublikasikan hasilnya tersebut, berarti bahwa sekarang ini meningkatnya kesadaran masyarakat dalam memperoleh haknya atas pelayanan publik yang diperlihatkan melalui pengaduan dan masyarakat merupakan konsumen pada mekanisme pelayanan publik sebagaimana mempunyai harapan untuk mewujudkan kinerja pelayanan secara profesional. Pemerintah sebagai pelayan publik memiliki tanggungjawab untuk memberikan kepercayaan dan kepuasan masyarakat, sebaliknya jika sebagai pelaksana pelayanan publik kurang maksimal dalam memberi pelayanan kepada masyarakat maka tingkat kepuasan masyarakat juga kurang maksimal.

Untuk meningkatkan kinerja birokrasi kepuasan pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting. Sebuah wujud penyelenggaraan pelayanan publik yakni dengan menciptakan sistem MPP atau Mal Pelayanan Publik yang bertujuan untuk mengintegrasikan pelayanan publik pada satu tempat sebagai upaya meningkatkan kemudahan dan kecepatan pelayanan. Namun di lapangan pelayanan publik disini yakni MPP belum seluruhnya terlaksana dengan maksimal atau belum selaras akan harapan sebab masih maraknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat kepada aparat pemerintah setempat.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Salma & Nawangsari, 2022) menyebutkan bahwa Mal Pelayanan Publik Nyawiji menjadi sorotan dipemberitaan di sosial media karena Mal Pelayanan Publik Nyawiji tidak ada masyarakat yang berkunjung dan buka hanya 1 jam. Ada beberapa petugas yang tidak ada di ruangan itu. Seharusnya ada 22 OPD yang membuka layanan di

MPP Nganjuk namun jika dilihat dari pantauan selama di sana, ada beberapa ruang OPD yang tidak memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kurang efektifnya pelayanan publik karena kurangnya kesadaran dalam melaksanakan kewajiban dan fungsinya. Ketidakmampuan penyelenggara pelayanan MPP Nyawiji dapat disebabkan oleh ketidakefektifan dalam memberikan jenis pelayanan publik yang ideal dan rendahnya pengetahuan dari publik.

Selain itu penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Desi Wijayanti, Suyanto, 2023) menyebutkan bahwa terdapat beberapa ulasan ataupun kritikan dari masyarakat tentang layanan yang diberikan. Mini MPP masih memperoleh rating 2,7 dari keseluruhan rekening 5 rating dengan makna bahwa belum maksimal sepenuhnya. Adapun kendala lain sebagaimana diungkapkan masyarakat itu belum terdapat standar pada MMPP bagi setiap booth kalau terdapat standar misalnya di booth Dispendukcapil dan booth lainnya. Kemudian adanya ketidakpastian waktu pelayanan yang kurang tepat dalam melaksanakan proses pelayanan sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan terkait perilaku pegawai yang kurang ramah.

Kabupaten Kudus yakni suatu pemerintah daerah di negara Indonesia yang menjalankan kebijakan Otonomi Daerah, maka dari itu sesuai arahan dari pemerintah pusat terkait pelayanan publik maka Kabupaten Kudus mengimplementasikan mal pelayanan publik. Tujuan awal didirikannya pelayanan yang terintegrasi berawal dari Bupati Kudus sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14



Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu mal pelayanan publik. Tujuan eksistensinya yakni menyelenggarakan berbagai macam perizinan, dapat dilakukan di satu tempat untuk memperoleh bermacam pelayanan publik. Upaya pemerintah Kabupaten Kudus dengan terselenggaranya MPP sebagai terobosan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. MPP di kabupaten Kudus berisi berbagai jenis pelayanan antara lain pembayaran berbagai macam pajak seperti pajak kendaraan bermotor, pembuatan kartu kuning untuk melamar pekerjaan, pelayanan BPJS, pelayanan perizinan untuk mendirikan bangunan usaha dan lain sebagainya.

Mal Pelayanan Publik milik Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Kudus resmi dibuka pada tanggal 21 Maret 2022 yang diresmikan langsung oleh Bupati Kudus HM Hartopo. Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kudus memiliki 24 gerai dengan jenis layanan mencapai 387 item. Mulai dari pelayanan di bawah lingkup Pemerintah Kabupaten Kudus berjumlah 97 item, Pemprov Jateng 166 item, hingga pelayanan masyarakat lainnya berjumlah 124 item. Pertama kali didirikannya MPP sebab tak tergabungnya semua kantor dinas dimana menjadikan masyarakat lebih repot untuk mengurus administrasinya karena harus bolak-balik yang membuat pengurusan administrasi memakan waktu. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Dalam hal pelayanan MPP merupakan wujud kualitas dari Pemerintah Kabupaten Kudus yang diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan masyarakat.

**Tabel 1.4 Rekapitulasi Waktu Pelayanan Per Group Layanan  
Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus  
Periode : Januari 2023**

No	Group Layanan	Jumlah Antrian	Total Waktu
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	244	104:08:48
2	Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah	481	55:21:49
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	30	15:30:52
4	Dinas Nakerperinkop dan UKM	12	2:36:54
5	Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup	22	14:29:16
6	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	18	7:42:09
7	Dinas Perhubungan	0	0:00:00
8	Dinas Kesehatan	113	48:33:04
9	Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah	0	0:00:00
10	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	17	10:42:03
11	KPP Pratama Kudus	34	14:41:14
12	KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus	0	0:00:00
13	ATR BPN Kudus	11	1:41:42
14	Polres Kudus SKCK	34	4:33:51
15	Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Semarang	25	3:21:00
16	DPMPTSP Provinsi Jateng	0	0:00:00
17	UPPD Pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah	0	0:00:00
18	BPOM	9	4:10:35
19	BPJS Kesehatan	49	18:38:07
20	BPJS Ketenagakerjaan	11	7:25:02
21	PLN Persero	6	1:44:30
22	PDAM	2	0:10:00
23	Bank Jateng	0	0:00:00
24	Samsat Kudus	77	13:31:14
25	Kantor Kejaksaan Kudus	0	0:00:00
26	Polres Kudus SIM	93	7:25:52
	Jumlah	1288	

Sumber : Mal Pelayanan Publik Kab. Kudus

Tabel diatas dapat dilihat bahwa selama bulan Januari tahun 2023 pengguna jasa Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kudus mencapai 1288 pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Kudus cukup terbantu dengan adanya berbagai macam pelayanan yang di sediakan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus sehingga masyarakat menggunakan jasa pelayanan di mal pelayanan publik Kabupaten Kudus ini.

Selama satu tahun berjalan skor indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus dapat dikategorikan baik. Hal tersebut di buktikan pada tabel berikut:

**Tabel 1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus  
Periode : Januari - Desember 2022**

<b>TW 1</b>	<b>TW 2</b>	<b>TW 3</b>	<b>TW 4</b>	<b>IKM 2022</b>
90.74	97.55	97.96	94.65	95.23

Sumber : Mal Pelayanan Publik Kab. Kudus

Namun pada kenyataannya permasalahan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus yang kurang baik dirasakan oleh masyarakat sehingga dalam implementasinya belum selaras dengan keinginan masyarakat dan maksud awal Mal Pelayanan Publik itu sendiri karena masih adanya pengaduan dari masyarakat yang masuk (Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, 2022) pada tabel berikut :

**Tabel 1.6 Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat  
Terhadap Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus  
Pada Januari – Desember 2022**

Instansi	Laporan
Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	19
Dinas Komunikasi dan Informatika	5
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	4
Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup	4
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	3
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3
Satuan Polisi Pamong Praja Kab Kudus	1
Dinas Kesehatan	1
Dinas Perhubungan	1
Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan	1
<b>Total</b>	<b>42</b>

(Sumber : Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional/SP4N 2022) Diakses pada 1 Maret 2023

Pengaduan masyarakat dalam Sistem Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) yang masuk salah satunya DPMPTSP yang dikirimkan oleh warga yang mengeluh:

“Pelayanan pengajuan IMB Kaliwungu Kudus tidak bisa dikecamatan. Dialihkan ke dinas perijinan, di dinas perijinan ditolak. Infonya kewenangan di kecamatan, diminta ke kecamatan, balik ke kecamatan di tolak, sudah dialihkan ke dinas perijinan dengan diberikan surat edaran. Konfirmasi ke dinas perijinan tidak tahu kalau ada hasil rapat. Yang semestinya 1 minggu jadi, sudah 3 minggu masih di front office secara online status.”

Selain itu ada juga pengaduan lainnya:

“Mohon maaf sebelumnya, kami mau menanyakan status pengajuan PIRT a/n Ari Winarto produk Jenang Kudus Madina yang mana berkasnya sudah kami kirimkan bulan juli tahun 2021 serta hingga kini belum ada konfirmasi melalui pihak terkait.”

Kemudian dikutip dari koran online Radar Kudus yang di unggah pada 12 Juli 2023 menyebutkan bahwa "Pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) disempit sebab beberapa gerai pelayanan dari OPD kurang maksimal. DPMPTSP meminta kejelasan jadwal kehadiran. Kepala DPMPTSP Kudus Harso Widodo mengatakan, berdasarkan hasil evaluasi belum lama ini, selain karena faktor dari instansi/OPD itu sendiri, minimnya minat masyarakat untuk menggunakan pelayanan di MPP juga menjadi alasan adanya evaluasi." (Arika. 2023. Radar Kudus, 12 November 2023)

Pengaduan masyarakat yang masuk pada Sistem Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) dan Radar Kudus menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum sepenuhnya optimal. Melalui standardisasi yang disepakati yang diberikan dari instansi pemerintah dalam bentuk pelayanan yang memuaskan menjadikan pelayanan tersebut baik yang diwujudkan melalui sumber daya manusia pemberi layanan serta sarana prasarana mencukupi kebutuhan.

Salah satu yang harus diperhatikan dalam hal peningkatan pelayanan publik yaitu dengan cara kenaikan mutu sumber daya aparat serta profesionalitas para pegawai berkenaan dengan persoalan perilaku pemberi layanan. Perilaku pemberi layanan adalah cara berperilaku representatif yang berhubungan langsung dengan pekerjaan mereka, dengan didukung perilaku kerja yang tinggi dan pelayanan yang prima akan membuat pengunjung merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang di harapan. Kepuasan akan pelayanan publik merupakan standar keberhasilan pelayanan pemerintah daerah saat ini. Perilaku pemberi layanan tersebut harus sekali supaya bisa

dioptimalkan karena sikap karyawan bisa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atau pelanggan (Kotler, 2008)

Mengacu pada latar belakang tersebut maka peneliti memberi judul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KUDUS”

## **1.2 Perumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Masyarakat masih memiliki keluhan dan melakukan pengaduan mengenai pelayanan di mal pelayanan publik Kabupaten Kudus.
- b. Pelayanan yang diberikan kurang memuaskan di mata masyarakat pengguna pelayanan seperti ketepatan waktu pelayanan yang diberikan.
- c. Kurangnya kepercayaan antara masyarakat dengan pemberi layanan.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis kepuasan pengguna layanan di mal pelayanan publik Kabupaten Kudus.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kepuasan pengguna layanan di mal pelayanan publik Kabupaten Kudus.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan kegunaan secara teoritis dan praktis yaitu sebagai berikut:

### a. Kegunaan Teoretis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan bukti empiris dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik mengenai kepuasan pengguna di mal pelayanan publik Kabupaten Kudus.

### b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai masukan dalam meningkatkan pelayanan terhadap pengguna mal pelayanan publik dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia.

## 1.5 Kerangka Penelitian Teoritis

### 1.5.1 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang kepuasan pengguna yang dapat digunakan sebagai acuan yaitu:

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Raynaldo dan Sudharto P. Hadi (2016)	Pengaruh Perilaku Kerja dan Gaya Kepemimpinan Partisipatif terhadap Kepuasan	Perilaku Kerja (X1), Gaya Kepemimpinan (X2), Kepuasan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif perilaku kerja dan gaya

		Kerja karyawan	Kerja (Y)	kepemimpinan partisipatif terhadap kepuasan kerja secara parsial dan simultan. Berdasarkan hasil analisis regresi, diketahui bahwa variabel perilaku kerja dan gaya kepemimpinan partisipatif berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan koefisien sebesar 0,209 dan 0,608.
2	Muhammad Bakri dan Rahmad Yadi (2020)	Pengaruh Perilaku Kerja, Lingkungan Kerja dan Interaksi Sosial Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada UPT Kementerian Kehutanan Provinsi Aceh	Perilaku Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2), Interaksi Sosial (X3), Kepuasan Kerja (Y)	Hasil penelitian menjelaskan perilaku kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada UPT Kementerian Kehutanan Provinsi Aceh dengan nilai koefisien 0,327. Lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada UPT Kementerian Kehutanan Provinsi Aceh dengan nilai koefisien 0,331. Interaksi sosial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada UPT Kementerian Kehutanan Provinsi Aceh dengan nilai koefisien 0,199.
3	Lindayana dkk	Pengaruh Perilaku Kepemimpinan dan	Perilaku Kepemimpinan	Pada penelitian diperoleh hasil,



	(2022)	Pengawasan Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di CV Lingga Surabaya	(X1), Pengawasan Kepemimpinan (X2), Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	perilaku kepemimpinan dan pengawasan kepemimpinan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan CV.
4	Abdul Aziz (2020)	Pengaruh Stres Kerja dan Perilaku Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Perawat	Stres Kerja (X1), Perilaku Kepemimpinan (X2), Kepuasan Kerja (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara stress kerja dengan kepuasan kerja perawat ( $P_v=0,009$ ; $B=-335$ ) dan terdapat hubungan yang positif antara perilaku kepemimpinan dengan kepuasan kerja perawat ( $P_v=0,024$ ; $B=0,381$ ).
5	Yenni Puspitasari Sunarto dan Siti Samsiyah (2016)	Pengaruh Perilaku Kepemimpinan dan Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Subag Tata Usaha Pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur	Perilaku Kepemimpinan (X1), Komitmen Organisasional (X2), Kepuasan Kerja (Y)	Hasil penelitian menunjukkan perilaku kepemimpinan dan komitmen organisasional berpengaruh secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai subag tata usaha.
6	Ruth Kanfer and Gilad Chen (2016)	Motivation In Organizational Behavior: History, Advances and Prospects	Motivasi, Perilaku Organisasi	Artikel ini secara selektif meninjau kemajuan besar dalam penelitian tentang motivasi kerja dan perilaku organisasi sejak berdirinya Perilaku Organisasi dan Kinerja Manusia (sekarang Perilaku Organisasi dan Proses

				Keputusan Manusia) 50 tahun yang lalu.
7	Yulius Dharma (2017)	The Effect of Work Motivation on the Employee Performance with Organization Citizenship Behavior as Intervening Variable at Bank Aceh Syariah	Motivasi Kerja, perilaku kewargaan organisasi dan kinerja karyawan	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi dan kinerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Lhokseumawe.</p> <p>Sebaliknya perilaku kewargaan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Lhokseumawe. Dari penelitian ini dapat diterapkan pengaruh motivasi dari penelitian ini dan bahwa perilaku kewargaan organisasi memiliki mediasi parsial untuk mempengaruhi motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Aceh Syariah</p>
8	Harun Tziner, Erich C. Fein, Se-Kang Kim (2020)	Combining Associations Between Emotional Intelligence, Work Motivation, and Organizational Justice With Counterproductive Work Behavior: A Profile Analysis via Multidimensional Scaling (PAMS)	Kecerdasan Emosional, Perilaku Kerja Kontraproduktif, Kepuasan Kerja, Keadilan Organisasi	Artikel ini menggabungkan asosiasi antara kecerdasan emosi, pekerjaan motivasi, dan organisasi keadilan dengan kontraproduktif perilaku kerja (pendekatan analisis profil via perskalaan multidimensi/PAMS)

		Approach		
9	Erik Andreas Saether (2019)	Motivational antecedents to high-tech R&D employees' innovative work behavior: Self-determined motivation, person-organization fit, organization support of creativity, and pay justice	Inovatif Perilaku Kerja, Motivasi, Organisasi	Perilaku kerja inovatif karyawan berkontribusi pada inovasi organisasi dalam bentuk proses, produk, dan layanan baru, dan oleh karena itu perlu motivasi dari karyawan. Studi ini menganalisis hubungan antara bentuk motivasi dari teori penentuan nasib sendiri dan konsep person-organization (PO) yang cocok untuk memberikan wawasan tentang beberapa faktor yang dapat memengaruhi perilaku kerja inovatif karyawan.
10	Annam Bibi and Bilal Afsar (2018)	Leader-Member Exchange and Innovative Work Behavior: The Role Of Intrinsic Motivation, Psychological Empowerment, and Creative Process Engagement	Motivasi Intrinsik, Pemberdayaan Psikologis, Perilaku Kerja Inovatif	<p>Penelitian ini mengkaji bagaimana pertukaran pemimpin-anggota berhubungan dengan perilaku kerja inovatif bawahan melalui motivasi intrinsik, pemberdayaan psikologis, dan keterlibatan proses kreatif.</p> <p>Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa pertukaran pemimpin-anggota, motivasi intrinsik dan psikologis pemberdayaan untuk berinteraksi mempengaruhi perilaku kerja inovatif karyawan</p>

				sedemikian rupa sehingga ketika motivasi intrinsik dan pemberdayaan psikologis sama-sama tinggi, pertukaran pemimpin-anggota memiliki hubungan positif terkuat dengan perilaku kerja inovatif dan keterlibatan proses kreatif memediasi hubungan ini.
--	--	--	--	---

1.7 tabel penelitian terdahulu

## 1.5.2 Kerangka Teori

### 1.5.2.1 Administrasi Publik

Penelitian ini peneliti ingin memberikan sedikit penjelasan mengenai hubungan dari tulisan yang diajukan ini terhadap paradigma yang ada didalam Administrasi Publik. Dalam hal ini peneliti memberikan sedikit penjelasan melalui paradigma yang dikemukakan oleh Nicholas Henry (1995:21-49). Nicholas Henry mengungkapkan bahwa teori administrasi publik merupakan suatu atau serangkaian kegiatan industri yang dapat dibagi kedalam kegiatan teknis, komersial, finansial, keamanan, personalia, akuntansi dan manajerial. Nicolas Henry juga mengungkapkan bahwa standard suatu disiplin ilmu, seperti yang dikemukakan oleh Robert T. Gombiewski, mencakup focus dan locus. Fokus mempersoalkan metode dasar yang digunakan atau cara-cara ilmiah apa yang dapat digunakan untuk memecahkan suatu persoalan. Sedangkan locus mencakup medan atau dimana metode tersebut digunakan atau diterapkan.

Nicholas Henry menunjukkan adanya lima paradigma administrasi Negara adalah sebagai berikut :

a. Paradigma I “Dikotomi Politik/Administrasi Negara 1900-1926”.

Penekanan paradigma I adalah lokus (tempat) dimana administrasi negara seharusnya berada. Tokoh-tokohnya adalah Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow mengungkapkan bahwa politik harus memusatkan perhatian terhadap kebijakan dari kehendak rakyat. Pemisah administrasi dan politik dimanifestasikan oleh pemisah antara badan legislatif yang bertugas mengekspresikan kehendak rakyat, badan eksekutif yang mengimplementasikan kehendak rakyat, yudikatif membantu legislatif menentukan tujuan dan merumuskan kebijakan. Legitimasi konseptual awal dari batasan lokus center bidang ini menjadi masalah bagi kalangan akademisi dan praktisi dikenal sebagai dikotomi politik/administrasi. Hasil paradigma I memperkuat pemikiran dikotomi politik/administrasi yang berbeda, dengan menghubungkannya dengan dikotomi nilai/fakta yang berhubungan.

b. Paradigma II “Prinsip-prinsip Administrasi Negara 1927-1937”.

Diawali dengan terbitnya *Principles of Public Administration* karya W F Willoughby. Pada fase ini Administrasi diwarnai oleh berbagai macam kontribusi dari bidang-bidang lain seperti industri dan manajemen, berbagai bidang inilah yang membawa dampak yang besar pada timbulnya prinsip-prinsip administrasi. Prinsip-prinsip tersebut menjadi Focus kajian Administrasi Publik, sedangkan Locus dari

paradigma ini kurang ditekankan karena esensi prinsip-prinsip tersebut, dimana dalam kenyataan bahwa bahwa prinsip itu bisa terjadi pada semua tatanan, lingkungan, misi atau kerangka institusi, ataupun kebudayaan, dengan demikian administrasi bisa hidup dimanapun asalkan Prinsip-prinsip tersebut dipatuhi.

Pada paradigma kedua ini pengaruh manajemen Klasik sangat besar.

Tokoh-tokohnya adalah :

1. F.W Taylor yang menuangkan 4 prinsip dasar yaitu ; perlu mengembangkan ilmu manajemen sejati untuk memperoleh kinerja terbaik ; perlu dilakukan proses seleksi pegawai ilmiah agar mereka bisa tanggung jawab dengan kerjanya ; perlu ada pendidikan dan pengembangan pada pegawai secara ilmiah ; perlu kerjasama yang intim antara pegawai dan atasan (prinsip manajemen ilmiah Taylor).
  2. Kemudian disempurnakan oleh Fayol (POCCC) dan Gullick dan Urwick (Posdcorb)
- c. Paradigma III Administrasi Negara Sebagai Ilmu Politik (1950-1970).
- Kesimpulannya secara singkat dapat dipahami bahwa fase Paradigma ini menerapkan suatu usaha untuk menetapkan kembali hubungan konseptual antara administrasi saat itu, karena hal itulah administrasi pulang kembali menemui induk ilmunya yaitu Ilmu Politik, akibatnya terjadilah perubahan dan pembaruan locusnya yakni birokrasi pemerintahan akan tetapi konsekuensi dari usaha ini adalah keharusan

untuk merumuskan bidang ini dalam hubungannya dengan focus keahliannya yang esensial. Terdapat perkembangan baru yang dicatat pada fase ini yaitu timbulnya studi perbandingan dan pembangunan administrasi sebagai bagian dari Administrasi negara.

- d. Paradigma IV: Administrasi Negara Sebagai Administrasi (1956-1970).

Istilah *Administrative Science* digunakan dalam paradigma IV ini untuk menunjukkan isi dan focus pembicaraan, sebagai suatu paradigma pada fase ini Ilmu Administrasi hanya menekankan pada focus tetapi tidak pada locusnya. Ia menawarkan teknik-teknik yang memerlukan keahlian dan spesialisasi, pengembangan paradigma ke-4 ini bukannya tanpa hambatan, banyak persoalan yang harus dijawab seperti misal adalah apakah jika fokus tunggal telah dipilih oleh administrasi negara yakni ilmu administrasi, apakah ia berhak bicara tentang publik (negara) dalam administrasi tersebut dan banyak persoalan lainnya.

- e. Paradigma V: Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970).

Pemikiran Herbert Simon tentang perlunya dua aspek yang perlu dikembangkan dalam disiplin AN: Ahli AN meminati pengembangan suatu ilmu Administrasi Negara yang murni, satu kelompok yang lebih besar meminati persoalan-persoalan mengenai kebijaksanaan publik. Lebih dari itu administrasi negara lebih fokus ranah-ranah ilmu kebijaksanaan (*Policy Science*) dan cara pengukuran dari hasil-hasil

kebijakan yang telah dibuat, aspek perhatian ini dapat dianggap sebagai mata rantai yang menghubungkan antara fokus administrasi negara dengan locusnya. Fokusnya adalah teori-teori organisasi, publik policy dan teknik administrasi maupun manajemen yang sudah maju, sedangkan locusnya adalah pada birokrasi pemerintahan dan persoalan-persoalan masyarakat (*Public Affairs*).

Dalam hal ini paradigma yang dipilih oleh peneliti dengan paradigma yang dikemukakan Nicholas Henry, adalah paradigma yang disebut sebagai Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara. Paradigma tersebut telah memiliki focus dan locus yang jelas. Fokus administrasi negara dalam hal ini adalah teori-teori organisasi, publik *policy* dan teknik administrasi maupun manajemen yang sudah maju, sedangkan locusnya adalah pada masalah-masalah dan kepentingan publik.

#### **1.5.2.2 Manajemen Publik**

Menurut Keban (2004) secara khusus, manajemen publik mengacu pada administrasi organisasi pemerintah. Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi. Manajemen publik telah menjadi pusat kinerja pemerintahan sudah lama. Sebab kualitas dari pelayanan publik dijadikan perhatian sedemikian orang dan berdampak langsung kepada seluruh lapisan



masyarakat dengan demikian masyarakat bisa secara langsung menilai kerja pemerintah sesuai dengan mutu pelayanan yang diperoleh setelah itu kesuksesan untuk menciptakan layanan publik dengan profesional serta efektif pun dan juga akuntabel akan akan menghasilkan kepuasan terhadap pelayanan yang disediakan oleh pemerintah.

NPM yakni sebuah mekanisme manajemen desentral beserta berbagai perangkat manajemen baru. Paradigma NPM menyadari bahwa paradigma manajemen sebelumnya kurang berhasil dalam menyelesaikan permasalahan dan menyediakan layanan publik. Orientasi NPM mengarah kepada salah satunya *in Search of Excellence* yaitu fokus pada kinerja ideal dengan menggunakan wawasan serta kebaharian teknologi.

### **1.5.2.3 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011: 4-5), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004

tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”.

Menurut Kasmir (2005: 3) Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal”. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi salah

satunya adalah sumber daya manusia, selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

#### **1.5.2.4 Kualitas pelayanan**

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2004: 59), menyebutkan “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik.

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Parasuraman, et al., (Fandy Tjiptono, 2004: 690) mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas, yaitu:

- a. Reliability, mencakup konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability).
- b. Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- c. Competence, artinya karyawan memiliki ketrampilan dan pengetahuan dalam memberikan layanan.
- d. Access, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- e. Courtesy, meliputi perilaku sopan santun, dan keramahan yang dimiliki para karyawan.
- f. Communication, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dan mendengarkan keluhan.
- g. Credibility, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
- h. Security, yaitu aman dari bahaya, risiko, atau keraguan.
- i. Understanding/Knowing the Customer, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. Tangibles, yaitu bukti fisik dari jasa yang diperoleh.

Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan mal pelayanan publik kabupaten Kudus dari beberapa aspek yang ada didalamnya.

### **1.5.2.5 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan konsumen adalah reaksi pembeli terhadap konsisten atau tidak konsisten antara harapan sebelum menggunakan barang dan pelaksanaan barang yang dirasa selanjutnya. Kepuasan konsumen juga mempunyai kesamaan dengan kepuasan masyarakat (pengguna pelayanan) dengan logika bahwa ketika seseorang menikmati sebuah pelayanan produk atau jasa masyarakat akan merasa puas. Ketika adanya produk berupa pelayanan publik otomatis produk/pelayanan tersebut pasti dirasakan oleh masyarakat, jika kebutuhan masyarakat akan pelayanan tersebut terpenuhi maka muncul kepuasan masyarakat.

Ketika pelanggan merasa bahwa penggunaan produk atau layanan jasa pemerintah memberikan dampak positif, maka kepuasan pengguna atau konsumen tercapai. Suatu produk atau jasa dikatakan efektif apabila penggunaannya merasa puas.

Menurut (Sulistiyowati et al., 2022) ketidakpuasan maupun kepuasan dari penggunaan merupakan tanggapan atas evaluasi kinerja sebagaimana dirasakan antara harapan kinerja lain maupun sebelumnya serta kinerja aktual dari produksi yang dipakai. Kuswandi (2004) mengutarakan bahwa kepuasan pengguna yakni perbedaan antara persepsi serta harapan atas pemberian suatu organisasi. (Ningsih & Butar, 2022)

Menurut Lupiyoadi (2001) sebagaimana dikutip melalui buku dengan judul "Pemasaran & Kepuasan Pelanggan" ditulis Dr. Meithiana Indrasari

(2019) menjelaskan di mana ada empat indikator pada kepuasan pengguna yakni:

- a. Kualitas Produk, pelanggan akan puas jika hasil dari evaluasinya membuktikan kualitas baik dari produknya, dengan arti bahwa produk tersebut bisa memenuhi kebutuhannya (Montgomery dalam Lupiyoadi, 2001).
- b. Biaya, pengguna tidak harus memberi biaya tambahan ataupun membuang waktunya dalam mendapatkan produk sehingga pengguna puas akan pelayanannya.
- c. Kualitas Pelayanan, pengguna akan merasa puas jika mereka mendapat pelayanan prima yang baik sesuai keinginan.
- d. Faktor Emosional, pengguna akan senang serta percaya dan yakin jika pengguna memakai produk tertentu hingga akan direkomendasikan kepada orang lain.

Sedangkan menurut Lupiyoadi dalam Indrasari (2019:91) menyebutkan faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

- a. Produk atau jasa yang dihasilkan

Faktor utama yang mempengaruhi adalah produk atau jasa yang perusahaan hasilkan. Kualitas produk dan jasa yang kamu hasilkan akan memiliki pengaruh yang besar. Jika mereka mendapatkan produk dan jasa yang berkualitas, tentunya mereka akan merasa puas.

- b. Perilaku pemberi pelayanan

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan sangat besar. Perilaku pemberi pelayanan yang baik bisa berupa mengenai keramahan pekerja, kemampuan berhubungan sosial dan sebagainya sehingga nantinya penerima pelayanan akan merasa puas.

c. Kemudahan

Kemudahan adalah salah satu faktor yang penting dalam mempengaruhi kepuasan. Tidak ada satu pun orang yang mau menunggu terlalu lama, kemudahan yang dimaksud adalah kemudahan mendapatkan produk sampai kemudahan dalam transaksi pembayaran.

## **1.6 Argumen Penelitian**

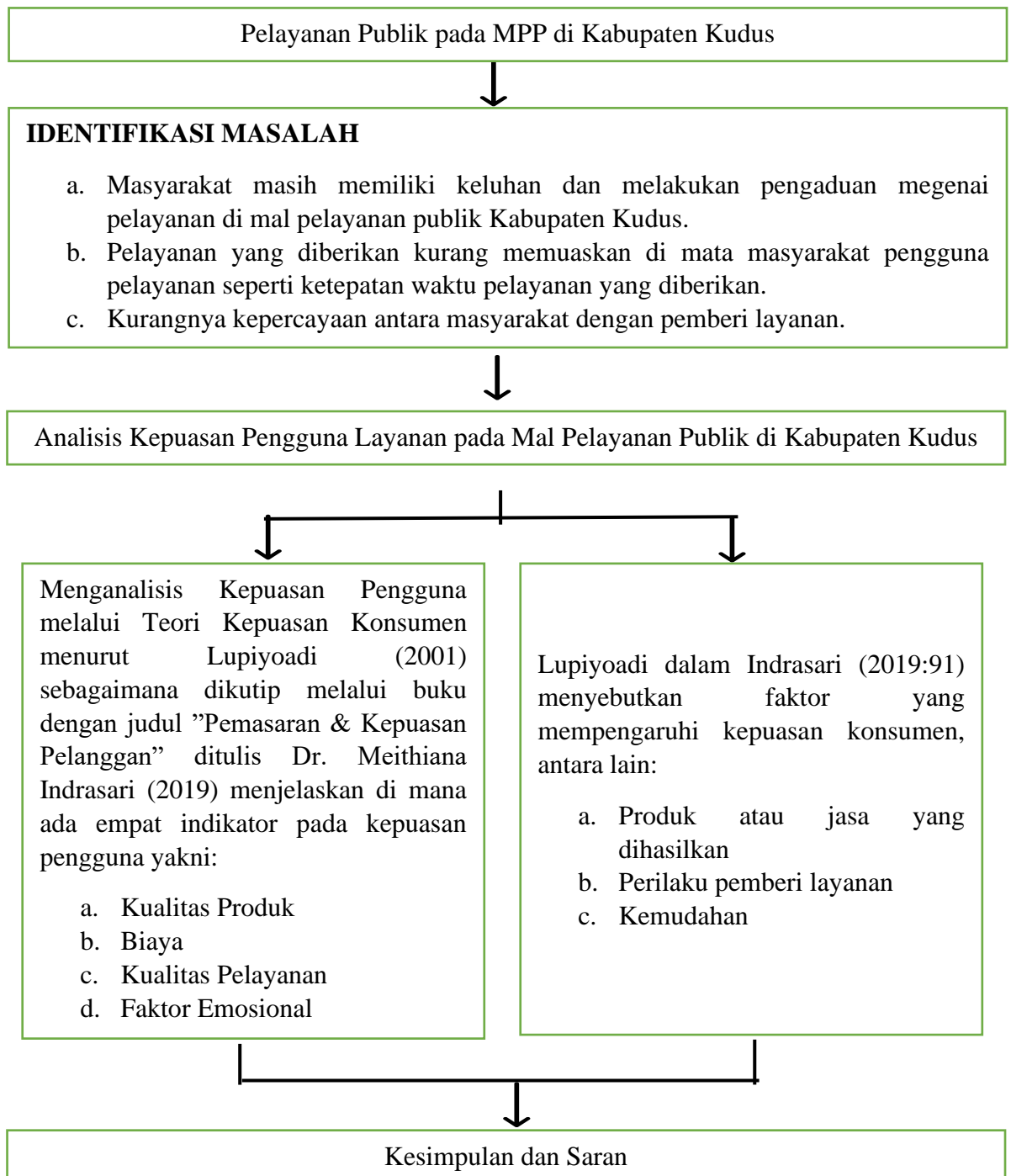
Untuk meningkatkan kinerja birokrasi kepuasan pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting. Sebuah wujud penyelenggaraan pelayanan publik yakni dengan menciptakan sistem MPP atau Mal Pelayanan Publik yang bertujuan untuk mengintegrasikan pelayanan publik pada satu tempat sebagai upaya meningkatkan kemudahan dan kecepatan pelayanan. Namun di lapangan pelayanan publik disini yakni MPP belum seluruhnya terlaksana dengan maksimal atau belum selaras akan harapan sebab masih maraknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat kepada aparat pemerintah setempat.

Kabupaten Kudus yakni suatu pemerintah daerah di negara Indonesia yang menjalankan kebijakan Otonomi Daerah, maka dari itu sesuai arahan dari pemerintah pusat terkait pelayanan publik maka Kabupaten Kudus mengimplementasikan mal pelayanan publik. Tujuan

awal didirikannya pelayanan yang terintegrasi berawal dari Bupati Kudus sesuai dengan Permen Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 23 Tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik. Tujuan eksistensinya yakni menyelenggarakan berbagai macam perizinan, dapat dilakukan di satu tempat untuk memperoleh bermacam pelayanan publik. Upaya pemerintah Kabupaten Kudus dengan terselenggaranya MPP sebagai terobosan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Oleh karena itu, peneliti akan meneliti tentang analisis kepuuaa pengguna layanan di MPP kabupaten Kudus.



## Kerangka Berpikir



## **1.7 Definisi Konsep**

Definisi konsep merupakan batasan dalam penelitian yang merupakan pokok batasan pada bagian berikut, dimaksud agar memberikan arah dalam penulisan bagian berikut, yaitu dengan mendefinisikan sebagai berikut:

### **1.7.1 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan adalah situasi atau perasaan yang dirasakan pengguna jasa mal pelayanan Kabupaten Kudus terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **1.7.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik berasal dari publik service, berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

## **1.8 Definisi Operasional**

Konsep operasional adalah unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel hingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator apa saja sebagai pendukung untuk di analisis.

### **1.8.1 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan Pengguna dalam penelitian ini melakukan adopsi terkait penelitian Lupiyoadi (2001) tentang kepuasan konsumen yang dikutip dari buku “Pemasaran & Kepuasan Pelanggan” yang ditulis oleh Dr. Meithiana Indrasari (2019). Menurut Lupiyoadi dalam Indrasari (2019:91) menyebutkan faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain produk atau jasa yang dihasilkan, perilaku pemberi pelayanan dan kemudahan. Perilaku pemberi pelayanan yang baik bisa berupa mengenai keramahan pekerja, kemampuan berhubungan sosial dan sebagainya sehingga nantinya penerima pelayanan akan merasa puas.

Item pengukuran Kepuasan Pengguna menurut Lupiyoadi (2001) :

- a. Kualitas Produk, pelanggan akan puas jika hasil dari evaluasinya membuktikan kualitas baik dari pelayanannya, dengan arti bahwa pelayanan yang diberikan tersebut bisa memenuhi kebutuhannya.
- b. Biaya, pengguna tidak harus memberi biaya tambahan ataupun membuang waktunya dalam mendapatkan pelayanan dengan kecenderungan puas akan pelayanannya.
- c. Kualitas Pelayanan, pengguna akan merasa puas jika mereka mendapat pelayanan yang baik sesuai keinginan.
- e. Faktor Emosional, pengguna akan senang serta percaya dan yakin jika pengguna mengakses pelayanan tertentu hingga akan direkomendasikan kepada orang lain.

## **1.9 Metode Penelitian**

### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode riset kombinasi (*mixed methods*) yaitu penelitian yang didasari pada gabungan *positivisme* dan *post-positivisme*. Menurut Creswell penelitian kombinasi adalah pendekatan penelitian yang mengkombinasikan bentuk kualitatif dan bentuk kuantitatif. Pendekatan ini melibatkan fungsi dari dua pendekatan penelitian tersebut secara kolektif sehingga kekuatan penelitian ini secara keseluruhan lebih besar ketimbang penelitian kualitatif dan kuantitatif dan lebih lengkap dari sekedar mengumpulkan dan menganalisis dua jenis data. Pendekatan ini juga melibatkan pendekatan-pendekatan kualitatif dan kuantitatif, asumsi-asumsi filosofis, dan pencampuran (*mixing*) kedua pendekatan tersebut dalam satu penelitian dan satu waktu.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Mixed Methods* dengan cara pengumpulan data dan menganalisis data dengan perpaduan penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif melalui beberapa fase penelitian yang bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna layanan di mal pelayanan publik Kabupaten Kudus.

### **b. Situs Penelitian**

Situs penelitian adalah suatu tempat di mana peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Situs penelitian yang dipilih oleh peneliti, yaitu Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kudus. Penelitian ini dilakukan untuk

meninjau kembali keberhasilan dan ketepatan tujuan di dirikannya mal pelayanan publik di kabupaten Kudus. Selain itu, alasan memilih kabupaten Kudus karena belum ada penelitian sebelumnya yang meneliti tentang kepuasan pengguna layanan di mal pelayanan publik Kabupaten Kudus tersebut.

**c. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah individu yang dapat memberikan sebuah informasi yang ingin diketahui oleh peneliti yang dalam hal ini disebut informan. Subjek penelitian diterapkan dengan teknik *purposive sampling* pada pengguna mal pelayanan publik Kabupaten Kudus. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam Sugiyono, (2016: 85). Alasan meggunakan teknik *purposive sampling* ini karena seorang dapat menjadi responden apabila responden yang ditemukan mempunyai kriteria yang sesuai dalam penelitian ini.

Syarat yang diterapkan yakni perempuan atau laki-laki yang saat itu menggunakan jasa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus, dan usia responden diatas 17 tahun karena dari semua jenis pelayanan rata-rata pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus diatas 17 tahun serta bersedia dan mau untuk di wawancara mendalam dan mengisi kuesioner penelitian ini.

#### **d. Jenis dan Sumber Data**

##### **1.9.4.1 Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini digolongkan menjadi dua jenis, yaitu kualitatif (melalui wawancara mendalam dengan pengguna) dan kuantitatif (melalui kuesioner kemudian diolah dengan perhitungan statistik). Sehingga peneliti dapat menganalisis kepuasan pengguna pelayanan di mal pelayanan publik kabupaten Kudus menggunakan perpaduan pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

##### **1.9.4.2 Sumber Data**

###### **1. Data Primer**

Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan jenis data primer. Menurut Indriantoro & Supomo, (2013) data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung secara langsung dari sumber asli. Dalam penelitian ini data primer yang dikumpulkan diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan dan hasil survei menggunakan kuesioner terhadap pengguna layanan pada MPP Kabupaten Kudus.

###### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yakni perolehan data secara tak langsung lewat media perantara. Data yang didapatkan dari arsip yang dimiliki mal pelayanan publik Kabupaten Kudus, penelitian terdahulu berkaitan dengan kepuasan pengguna pelayanan terkhusus pelayanan publik, literatur yang

berhubungan dengan mal pelayanan publik, dan jurnal terkait kepuasan pengguna.

**e. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dengan informan dan survei menggunakan kuesioner selanjutnya akan diterapkan model pertanyaan jenis tertutup yaitu pertanyaan diikuti oleh pilihan jawaban hingga penjawab bisa menentukan salah satu dari seluruh jawaban tersebut. Selanjutnya dalam penelitian ini peneliti juga mengumpulkan data dari hasil observasi di lokasi terkait yaitu mal pelayanan publik Kabupaten Kudus, melakukan wawancara dengan pihak yang berkaitan dan sebelumnya telah dilakukan studi dokumentasi di mal pelayanan publik Kabupaten Kudus.

**f. Analisis Data Penelitian**

Analisis data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut :

- a. Data kualitatif hasil dari wawancara mendalam (in depth interview) yang dilakukan analisis terlebih dahulu kemudian ditambah dengan analisis kuantitatif berupa hasil perhitungan statistik.
- b. Teknik statistik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan perhitungan statistik yaitu analisis *rank spearman*.

Berikut rumus analisis korelasi *Rank Spearman*. (Sugiyono 2016:245)

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

$\rho$  = Koefisien Korelasi *Rank Spearman*

$b_i$  =Rangking Data Variabel  $X_i - Y_i$

N = Jumlah Responden

Secara sistematis berpedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi didasarkan pada tabel berikut ini:

<b>Koefisien Korelasi</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2018)

#### 1.9.7.4 Kualitas Data

Dalam penelitian kualitas data ditunjukkan dengan seberapa besar data yang diperoleh menunjukkan nilai kebenaran. Kebenaran data tersebut yang nantinya akan mewakili data yang sesungguhnya dengan data yang diteliti oleh peneliti secara benar apa adanya. Menurut Holloway dan



Daymon (2008:144) sebuah ciri penelitian yang baik di dalamnya terkandung sebuah otentisitas (authenticity) dan kepercayaan (trustworthinesst). Keduanya digambarkan pada saat penelitian berlangsung dengan mendokumentasikan seluruh tahapan penelitian dan juga seluruh keputusan yang diambil oleh peneliti.

- a. Otentisitas (authenticity), yaitu apabila strategi yang dipakai dalam penelitian tersebut sepadan dengan laporan yang berasal dari gagasan para informan secara sebenar-benarnya (true reporting).
- b. Kepercayaan (trustworthinesst), yaitu pada saat melakukan sebuah evaluasi kepercayaan terdiri dari beberapa kriteria yang sudah tersusun atas dasar kredibilitas, kemampuan untuk ditransfer (transferability), ketergantungan, dan kemampuan untuk dapat dikonfirmasi (confirmability)