

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Grand Theory*

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengolahan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja (Sinambela, 2019:7). Kemudian menurut Zainal (2018:1) Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peraturan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan Bersama menjadi maksimal. Manajemen sumber daya manusia merupakan pengelolaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau aset yang utama, melalui penerapan fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik (Sinambela, 2019:9).

Berdasarkan dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu ilmu yang bertujuan untuk mengatur pendayagunaan manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan agar dapat tercapainya tujuan secara efektif dan efisien. Dengan adanya Manajemen Sumber Daya Manusia ini, Potensi-potensi yang terdapat dari dalam diri masing-masing manusia tersebut bisa dimaksimalkan dalam mewujudkan tujuan organisasi.

2.2 Definisi Variabel

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan pemerintah untuk warganya dengan pelaksanaan ketentuan menurut undang-undang (Harisman & Khairul, 2023). Adapun menurut Y.Kartika (2018) pelayanan publik adalah pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh masyarakat yaitu pemerintah lebih mengarah pada pemberian layanan publik yang profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif

dan adaptif. Kemudian menurut Sinambela (2019) pelayanan publik adalah pelayanan yang dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat umum dengan tujuan agar Masyarakat mendapatkan akses yang adil dan merata terhadap layanan dasar. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh organisasi sangat berdampak terhadap organisasi itu sendiri. Pelayanan yang baik dapat memunculkan citra yang baik terhadap instansi yang melakukan pelayanan publik.

Pelayanan publik harus mengedepankan kontribusi langsung kepada warga masyarakat menjadi salah satu prinsip yang harus dilakukan oleh pemerintahan. Hal ini sejalan dengan berbagai perubahan seperti inovasi dan reformasi yang terjadi dalam pelayanan publik. Perkembangan pelayanan publik yang kini menjadi kebutuhan dasar bagi setiap masyarakat baik individu maupun kelompok menuntut berbagai pembaharuan yang sejalan dengan apa yang masyarakat harapkan. Dalam hal ini bukan hanya inovasi saja yang sangat diperlukan untuk menjawab semua harapan dan tuntutan masyarakat melainkan banyak aspek yang harus diperhatikan oleh pemerintah untuk menghasilkan pelayanan publik yang prima. Secara sederhana kebijakan publik adalah segala sesuatu yang diputuskan oleh pemerintah untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan umum. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa atau manusia. Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana suatu layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Berdasarkan Permen PAN & RB Nomor 91 tahun 2021 tentang pembinaan Inovasi Pelayanan Publik : Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik, karena pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah di Indonesia adalah hal yang bersifat umum dan telah banyak terjadi ketidakpuasan masyarakat yaitu lambat dan bertele-telenya penyelesaian administrasi suatu urusan. Bila ingin mendapatkan pelayanan yang optimal, masyarakat harus melakukan balas jasa (*feedback*) dengan membayar dalam jumlah tertentu, maka hal ini termasuk kategori penyuapan dan biasanya digariskan termasuk ke dalam perbuatan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Ini artinya pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Hal ini mengakibatkan masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

2.2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pada umumnya masyarakat di zaman modern seperti sekarang ini menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggung jawab terhadap masyarakatnya. Tetapi, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, diperlukan rentang waktu bagi pemerintah dalam pelaksanaannya. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik menurut, (Sari dan Jamil 2016) yaitu, sebagai berikut :

1. Faktor Organisasi Struktur Organisasi.

Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen – komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola

interaksi dalam sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan *standard operating procedure* (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan. Kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. Apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yang sesuai kebutuhan. Memiliki SOP yang jelas untuk tiap jenis pelayanannya. Serta penerapan desentralisasi yang bertanggung jawab sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan fleksibel tentu dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

2. Faktor Aparat/ Pelayan Publik.

Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparatur pemerintah ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih mudah dalam melakukan pengelolaan SDM. Pemerintah dapat menggunakan aplikasi pengelolaan SDM. Semua proses pengelolaan mulai dari pendataan data pegawai, mutasi, kehadiran pegawai, hingga penggajian dapat dikelola dengan lebih efektif dan efisien.

3. Faktor Sistem Pelayanan Publik.

Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Guna memberikan pelayanan yang lebih baik. Saat ini pelayanan publik banyak yang diintegrasikan menjadi satu pintu. Beberapa kota di Indonesia mulai memanfaatkan sistem informasi manajemen perizinan terpadu guna mendukung pelayanan satu pintu. Sistem informasi yang lebih dikenal dengan *e-government* ini dapat mendukung penyelenggaraan layanan menjadi lebih jelas, mudah, dan transparan.

Pada saat pemerintah menerapkan pelayanan publik yang baik, maka tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu. Namun kinerja pemerintah juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi pemerintah, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan mandat bagi negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Terdapat tiga pertimbangan mengapa pelayanan publik harus diselenggarakan oleh negara. Pertama, investasinya hanya bisa dilakukan atau diatur oleh negara, seperti pembangunan infrastruktur transportasi, pemberian layanan administrasi negara, perizinan, dan lain-lain. Kedua, sebagai kewajiban negara karena posisi negara sebagai penerima mandat. Dan ketiga, biaya pelayanan publik di danai dari uang masyarakat, baik melalui pajak maupun mandat masyarakat kepada negara untuk mengelola sumber kekayaan negara.

2.2.1.3 Azas-azas Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Menurut, (Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno 2022) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu :

1. Empati dengan *customers*.

Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

2. Pembatasan prosedur.
Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tata cara pelayanan.
Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan.
Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan.
Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya.
Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan.
Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir.
Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin.
Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers.
Hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi providers maupun customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan.

Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Standar Pelayanan Publik adalah setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan tersebut, (Miles, B. Mathew, 2014). Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi petugas pemberi pelayanan (Suhartoyo, 2019).

2.2.2 Kepuasan Masyarakat

2.2.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu “satis” yang berarti cukup baik atau memadai dan “facio” berarti melakukan atau membuat, (Tjiptono, 2020). Menurut Damayanti dalam Harisman & Khairul (2023:322) kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri produk atau jasa yang menyediakan tingkat kesenangan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan. Kemudian menurut Muhlisin dalam Harisman & Khairul (2023:322) kepuasan adalah respon terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kenyataan. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Berdasarkan Keputusan Menteri PAN & RB nomor 14 tahun 2017, Kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan

yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen. Sederhananya kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Kemudian kepuasan masyarakat dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran salah satunya yaitu survei kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan menggunakan Indeks kepuasan masyarakat yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

2.2.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Bertolak dari fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah perlu disusun IKM sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Pada dasarnya pelaksanaan survey IKM sudah ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Yang merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (empat). Kegiatan penyusunan IKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan pemerintah di wilayah. Tujuannya untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkelanjutan.

2.2.2.3 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Adapun maksud dari indeks kepuasan masyarakat yang disusun dari Unit Pelayanan Pemerintahan yang satu dengan yang lainnya adalah agar memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah itu sendiri. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap 10 hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat secara sederhana dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan di sebuah instansi pemerintah. Berdasarkan tingkat kinerja penyelenggaraan tersebut dapat ditentukan berbagai kebijakan dalam hal pelayanan.

2.2.2.4 Unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan kondisi jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi seluruh instansi pemerintahan Indonesia. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/7/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut :

1. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2.3 Fasilitas Pelayanan

2.2.3.1 Pengertian Fasilitas Pelayanan

Fasilitas merupakan sarana yang menyediakan perlengkapan fisik guna menunjang kebutuhan konsumen agar konsumen merasa lebih nyaman dan kebutuhan konsumen terpenuhi (Faradisa, 2016: 43). Selanjutnya menurut Moha & Loindong (2016: 577) mendefinisikan fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan, karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu

pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik.

Fasilitas pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam menyelesaikan pekerjaan, dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh orang pengguna Moenir (2019: 119). Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa (Lupiyaodi, 2018:150). Sedangkan menurut Tjiptono (2020:317) mendefinisikan fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan.

Kemudian menurut (Moenir 2019:120) fasilitas pelayanan ditinjau dari segi kegunaannya (*utilization*) terdiri dari 3 golongan, yaitu:

1. Peralatan Kerja

Yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya.

2. Perlengkapan Kerja

Yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan. Contoh, perlengkapan komunikasi, perlengkapan pengolahan data, furniture;

3. Perlengkapan bantu atau fasilitas

Yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan misalnya mesin lift, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, mesin pembangkit tenaga listrik.

2.2.3.2 Karakteristik Fasilitas Pelayanan

Karakteristik dari fasilitas pelayanan atau sarana dan pendukung dalam proses aktivitas perusahaan atau instansi, adalah:

1. Mempunyai bentuk fisik.
2. Dipakai atau digunakan secara aktivitas dalam kegiatan normal perusahaan.
3. Mempunyai jangka waktu kegunaan relatif permanen lebih dari satu periode akuntansi atau lebih dari satu bulan.
4. Memberikan manfaat dimasa yang akan datang (Hartono, 2017:501).

Sehingga berdasarkan teori diatas dapat diketahui bahwa fasilitas pelayanan merujuk pada sarana dan prasarana untuk mempermudah aktivitas perusahaan atau organisasi untuk dapat dinikmati oleh pelanggan atau masyarakat. Jadi fasilitas pelayanan adalah sesuatu yang harus disediakan oleh perusahaan atau organisasi, baik fasilitas yang disediakan secara langsung maupun fasilitas pendukung dengan tujuan untuk memudahkan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna atau masyarakat, sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi dengan baik. Menyadari akan pentingnya fasilitas pelayanan maka perusahaan/organisasi dituntut untuk menyediakan dan memberikan fasilitas pelayanan, karena keberhasilan suatu perusahaan/organisasi tidak pernah terlepas dari pemberian fasilitas pelayanan.

2.2.3.3 Indikator Fasilitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2020:318), menyatakan indikator fasilitas pelayanan ada enam yaitu:

1. Pertimbangan atau Perencanaan Spasial
Mencakup keseimbangan, kenyamanan yang dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual dan emosional dari pengguna atau pelanggan.
2. Perencanaan ruang
Unsur ini mencakup arsitektur dan interior, seperti menempatkan perabot dan perlengkapan dalam tempat usaha
3. Perlengkapan atau perabotan

Unsur ini mencakup perlengkapan dan perabotan yang digunakan untuk memudahkan bagi penggunanya.

4. Tata cahaya dan warna

Unsur ini mencakup jenis pewarnaan dan tata cahaya ruang yang sesuai dengan tempat usaha.

5. Pesan pesan yang disampaikan secara grafis

Unsur ini mencakup gambar atau tulisan yang memberikan pesan pesan bagi pelanggan yang melihatnya.

6. Unsur pendukung

Unsur pendukung lainnya merupakan sarana yang bersifat sebagai perlengkapan utama seperti wifi, lokasi makan dan lainnya.

Selanjutnya Fadhillah & Haryanti, (2021) menyatakan indikator fasilitas pelayanan yaitu: perencanaan spasial, perencanaan ruang, perlengkapan, tata cahaya dan warna, pesan pesan yang disampaikan, unsur pendukung.

2.2.4 Kecepatan Pelayanan

2.2.4.1 Pengertian Kecepatan Pelayanan

Pengertian kecepatan menurut Harsono dalam Nilhakim (2022:50), adalah kemampuan untuk melakukan serangkaian gerakan yang serupa dalam waktu sesingkat-singkatnya atau kemampuan untuk menempuh jarak dalam waktu yang cepat. Kecepatan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan sangat penting bagi suatu perusahaan. Istilah kecepatan berasal dari kata cepat yang berarti dalam waktu singkat atau segera, sedangkan kecepatan sendiri diartikan terlampau cepat atau selesai sebelum waktunya (KBBI).

Kemudian pengertian pelayanan menurut Sinambela (2019:5), adalah serangkaian kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau menggunakan mesin secara fisik, dengan tujuan menyediakan kepuasan kepada pelanggan. Kecepatan pelayanan adalah suatu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan (Kurniawati (2018:32). Kecepatan pelayanan adalah suatu target waktu pelayanan yang ditetapkan oleh

penyelenggara pelayanan untuk menyelesaikan suatu layanan pekerjaan (Setyaningrum, *et.al*, 2022:23).

Menurut Mamang dalam Anggraini (2020:6) kecepatan waktu atau pelayanan merujuk pada sejauh mana produk atau layanan disampaikan atau diperbaiki secara cepat, sejauh mana informasi disediakan dengan cepat dan bagaimana efisiensi proses pelayanan yang dilakukan. Sehingga Bangun dalam Kurniawati (2018:454) mengemukakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kecepatan pelayanan. Kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh seseorang dalam melakukan pekerjaan dapat dilihat dari beberapa cara ataupun aspek.

2.2.4.2 Indikator Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan teori diketahui bahwa terdapat beberapa cara untuk mengukur kecepatan pelayanan seseorang dalam bekerja, diantaranya yaitu (kurniawati, 2018):

1. Waktu dalam pengerjaan. Waktu pengerjaan karyawan yang sesuai dengan tingkat kesulitan suatu pekerjaan menjadi salah satu faktor penentu dalam mengukur tingkat kecepatan pelayanan.
2. Lama waktu tunggu pekerjaan. Waktu tunggu pelanggan yang sesuai dengan tingkat kesulitan pekerjaan menjadi salah satu faktor penentu dalam mengukur kecepatan pelayanan.
3. Sikap karyawan dalam bekerja. Sikap karyawan yang cepat dan cekatan dalam bekerja dijadikan sebagai faktor penentu dalam mengukur kecepatan pelayanan.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan seorang pekerja dapat dinilai dari sikap karyawan dalam bekerja dan waktu yang diperlukan oleh seorang karyawan setiap bagian dalam menyelesaikan tugasnya. Setiap bagian dalam perusahaan harus benar-benar cepat dan cekatan dalam melakukan pekerjaannya untuk tujuan kepuasan pelanggan.

2.2.5 Kompetensi Pegawai

2.2.5.1 Pengertian Kompetensi Pegawai

Kompetensi secara harfiah berasal dari bahasa *competency* yang merujuk pada kecakapan, kemampuan dan wewenang. Kompetensi pegawai yang di maksud dalam hal ini adalah kompetensi petugas pelayanan SKCK yaitu adalah personel Polres Pringsewu. Menurut Setiaji, et.al. (2022:14) Kompetensi berkaitan dengan efektivitas karakteristik dasar individu yang mempengaruhi kinerja mereka di tempat kerja dan digunakan sebagai pedoman untuk mencapai kinerja yang efektif atau optimal. Sedangkan menurut Edison *et,al.* (2017:140) kompetensi pegawai merupakan kepribadian yang mendasar pada setiap individu yang dihubungkan dengan kriteria yang direferensikan terhadap kinerja yang unggul dan efektif dalam suatu pekerjaan. Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didasarkan oleh sikap yang tepat, Wibowo (2017:271). Menurut Robbin dalam Tannady (2017:386) kompetensi adalah Kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh 2 (dua) faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kompetensi.

Terdapat tiga jenis kompetensi menurut Moehariono (2019:14) yaitu:

1. Kompetensi Individu, kompetensi ini dibagi menjadi 2 kategori yaitu kompetensi *threshold* (Ketrampilan dasar yang dimiliki individu) seperti kemampuan membaca atau menulis dan kompetensi *differentiating* (ketrampilan dari dalam diri) seperti seseorang yang memiliki motivasi tinggi untuk mencapai tujuan yang melebihi standar kerja perusahaan.
2. Kompetensi Jabatan, memiliki peran yang penting dalam menentukan posisi karyawan atau pejabat yang akan menduduki jabatan tertentu. Untuk mencapai kinerja tinggi, penting bahwa kompetensi individu seseorang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan oleh jabatan yang mereka duduki.
3. Kompetensi Organisasi, melibatkan karakteristik dan kemampuan organisasi secara keseluruhan, termasuk motivasi karyawan, teknologi, profesionalisme,

serta kolaborasi manajemen. Kompetensi ini sulit ditiru oleh pesaing karena bersifat khas dan spesifik untuk setiap organisasi. Kompetensi organisasi berasal dari keselarasan kompetensi individu karyawan dengan kompetensi yang diperlukan organisasi. Apabila karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dan relevan dengan kompetensi organisasi maka organisasi tersebut akan menjadi organisasi berbasis kompetensi.

Sedangkan Michael Zwell (dikutip oleh Wibowo, 2017) memberikan lima kategori kompetensi yang terdiri dari :

1. *Task achievement* merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja baik. Kompetensi yang berkaitan dengan *task achievement* ditunjukkan oleh orientasi pada hasil, mengelola kinerja, memengaruhi, inisiatif, inovasi dan keahlian teknis.
2. *Relationship* merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan komunikasi dan bekerja baik dengan orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Kompetensi yang berhubungan dengan *relationship* meliputi kerjasama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antar pribadi, penyelesaian konflik.
3. *Personal attribute* merupakan kompetensi intrinsik individu dan menghubungkan bagaimana orang berpikir, merasa, belajar, dan berkembang. *Personal attribute* merupakan kompetensi yang meliputi: integritas dan kejujuran, pengembangan diri, ketegasan, kualitas keputusan, berpikir analitis, dan berpikir konseptual.
4. *Managerial* merupakan kompetensi yang secara spesifik berkaitan dengan pengelolaan, pengawasan, dan mengembangkan orang lain. Kompetensi *managerial* berupa : memotivasi, memberdayakan, dan mengembangkan orang lain.

Leadership merupakan kompetensi yang berhubungan dengan memimpin organisasi dan orang untuk mencapai maksud, visi, dan tujuan organisasi. Kompetensi berkenaan dengan *leadership* meliputi kepemimpinan visioner, berpikir strategis, membangun komitmen organisasional

2.2.5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi

Michael Zwell (dikutip oleh Wibowo, 2017) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Keyakinan dan Nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Untuk itu, setiap orang harus berpikir positif baik tentang dirinya maupun terhadap orang lain. Dan menunjukkan ciri orang yang berpikir ke depan.

2. Keterampilan

Dengan memperbaiki keterampilan berbicara didepan umum dan menulis, individu akan meningkat kecakapannya dalam kompetensi tentang perhatian terhadap komunikasi. Pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual.

3. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, Komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah dan sebagainya.

4. Karakteristik kepribadian

Kepribadian dapat mempengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan.

5. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi, terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seorang bawahan.

6. Isu emosional

Mengatasi pengalaman yang tidak menyenangkan akan memperbaiki penguasaan dalam banyak kompetensi. Akan tetapi, tidak beralasan mengharapkan pekerja mengatasi hambatan emosional tanpa bantuan banyak diantaranya dianggap tabu dalam lingkungan kerja.

7. Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini.

8. Budaya Organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut :

- a. Praktik rekrutmen dan seleksi karyawan mempertimbangkan siapa diantara pekerja yang dimasukkan dalam organisasi dan tingkat keahliannya tentang kompetensi.
- b. Sistem penghargaan mengkomunikasikan pada pekerja bagaimana organisasi menghargai kompetensi.
- c. Praktik pengambilan keputusan memengaruhi kompetensi dalam memberdayakan orang lain, inisiatif, dan memotivasi orang lain.
- d. Filosofi organisasi misi dan visi dan nilai-nilai berhubungan dengan semua kompetensi.
- e. Kebiasaan dan prosedur memberi informasi kepada pekerja tentang berapa banyak kompetensi yang diharapkan.
- f. Komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengkomunikasikan pada pekerja tentang pentingnya kompetensi tentang pembangunan berkelanjutan.
- g. Proses organisasional yang mengembangkan pemimpinan secara langsung memengaruhi kompetensi kepemimpinan.

2.2.5.3 Indikator Kompetensi Pegawai

Menurut Edision *et.al.* (2017:143) terdapat tiga indikator komponen utama kompetensi, yaitu:

1. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu informasi yang dimiliki seseorang pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang yang diminati, misal di bidang otomotif. Pengetahuan pegawai dapat menentukan berhasil atau tidaknya pelaksanaan tugas yang telah dibebankan perusahaan kepadanya. Pegawai yang mempunyai pengetahuan yang baik akan meningkatkan efisiensi perusahaan.
2. Ketrampilan (*skill*), yaitu suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seseorang pegawai dengan baik dan maksimal, misal seorang mekanik. Disamping pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki, sikap juga penting untuk diperhatikan seorang pegawai.
3. Sikap (*attitude*), yaitu konsep diri dari pola tingkah laku seorang pegawai di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan di dalam suatu perusahaan. Apabila pegawai mempunyai sikap sesuai peraturan perusahaan, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

2.3. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang membahas faktor-faktor berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK antara lain dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Judul dan Tahun	Variabel dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
01	Adetiawarman dkk Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat	Menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel, metode yang digunakan adalah analisis	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan SKCK pada	Metode yang digunakan adalah analisis CFA, sedangkan peneliti

	Keterangan Catatan Kepolisian Pada Satuan Intelkam Polres Gowa. (2023)	<i>confirmatori Factor Analysis</i> (CFA).	Polres Gowa berada pada <i>well quality</i> .	menggunakan metode deskriptif kuantitatif.
02	Andiningrum S. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi Polrestabes Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian). (2017)	Variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan, dengan menggunakan metode Deskriptif Kualitatif.	Pelayanan pembuatan SKCK yang diberikan oleh Polrestabes Surabaya kepada masyarakat sudah cukup baik. Namun masih ada beberapa kekurangan yang dapat menghambat jalannya proses pembuatan SKCK yaitu kondisi fisik ruangan pembuatan skck polrestabes surabaya yang terbatas serta antara ruangan pelayanan SKCK dengan ruang sidik jari yang terpisah juga membuat masyarakat bingung.	Metode yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif sedangkan peneliti menggunakan Deskriptif Kuantitatif.
03	Noris, dkk. Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan SKCK Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Polres Lampung	Variabel yang digunakan adalah Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan, dengan metode kuantitatif dan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.	Ketersediaan sarana prasarana, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pemohon di Polres Lampung	Lokasi penelitian, waktu dan variabel yang digunakan.

	Tengah. (2022)		Tengah.	
04	Hariyanto, Hadi Susanto, Arini Sulistyowati. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan SKCK Melalui Kinerja Petugas SKCK di Polres Bojonegoro. (2021)	Variabel yang digunakan adalah Kompetensi SDM dan Sarana Prasarana dengan metode kuantitatif dengan Teknik analisis data menggunakan <i>path analysis</i> .	Kompetensi secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja petugas, Sarana Prasarana secara langsung memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja petugas.	Menggunakan variabel kinerja petugas sebagai variabel mediasi sedangkan peneliti tidak menggunakan variabel mediasi
05	Puspita & Fajriana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). (2024)	Variabel yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat dengan metode Kuantitatif	Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).	Menggunakan variabel (Kualitas pelayanan dan Kepuasan Masyarakat) sedangkan peneliti menggunakan variabel (Fasilitas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kompetensi Pegawai dan Kepuasan Masyarakat).
06	Supriyanto, Windy Indrawati. Inovasi Pelayanan SKCK Online Terhadap Kepuasan Masyarakat di Polres Gresik.	Variabel yang digunakan adalah Inovasi Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat, menggunakan metode kuantitatif.	Terdapat pengaruh inovasi pelayanan SKCK online terhadap kepuasan Masyarakat di Polres Gresik.	Lokasi penelitian, waktu penelitian dan variabel yang digunakan.

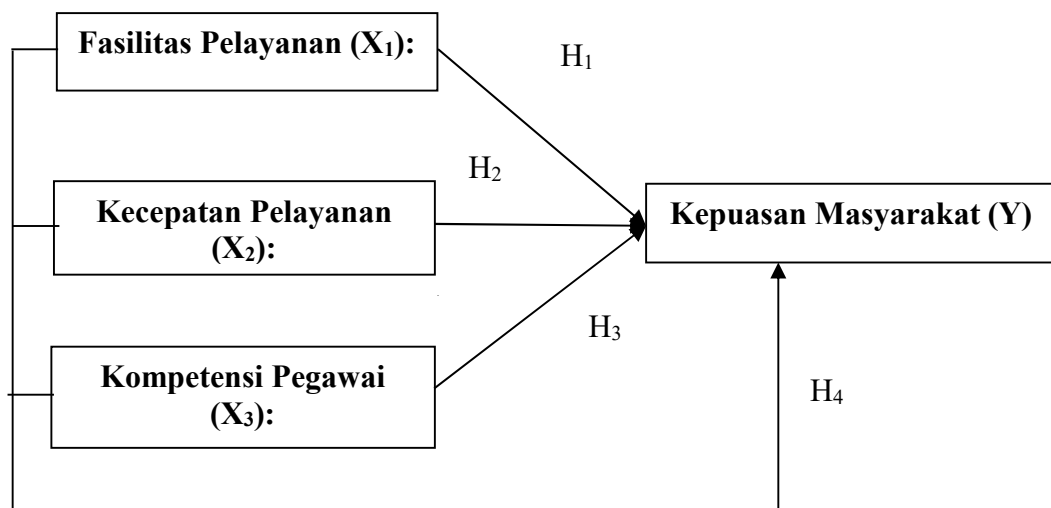
	(2022)			
07	Clara Semaya, Sofia, Frans Singkoh. Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dan Dampak Terhadap Masyarakat di Kepolisian Resort Minahasa Utara. (2020)	Variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan dengan metode kualitatif.	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan SKCK sesuai dengan waktu yang ditentukan meskipun secara teknis pernah mengalami beberapa kendala seperti Listrik padam, kerusakan serta ketiadaan pimpinan.	Metode yang digunakan adalah kualitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif.
08	Dimas Dirgantara. Kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelejen dan Keamanan Polrestabes Surabaya.(2016)	Menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel yang di teliti dengan metode deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SKCK cukup baik dilihat dari dimensi <i>tangible, reliability, competence, courtesy, credibility, security, acces, communication,</i> dan <i>understanding the customer.</i>	Lokasi penelitian, variabel yang diteliti dan metode yang di gunakan.
09	Aan Primadonawati dkk. Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemohon SKCK di Polsek Kota Jombang. (2018)	Menggunakan variable mutu layanan dan kepuasan pemohon dengan metode kuantitatif	Temuan penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan (<i>tangibility, reliability, responsiveness, assurance,</i> dan <i>empathy</i>) mempengaruhi tingkat kepuasan pemohon SKCK	Lokasi penelitian dan waktu penelitian.

			pada pelayanan Polsek Kota Jombang.	
--	--	--	---	--

Sumber: Penelitian terdahulu

2.4 Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian di atas maka faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu dapat digambarkan sebuah kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Berdasarkan gambar kerangka penelitian diatas dapat dijelaskan tentang pengaruh fasilitas pelayanan (X_1) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y) yang didukung dengan hipotesis pertama (H_1). Kemudian pengaruh kecepatan pelayanan (X_2) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y) yang didukung dengan hipotesis kedua (H_2). Selanjutnya pengaruh kompetensi pegawai (X_3) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y) yang didukung dengan hipotesis ketiga (H_3). Kemudian pengaruh fasilitas pelayanan (X_1), kecepatan pelayanan (X_2), dan kompetensi pegawai (X_3) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y) yang didukung dengan hipotesis keempat (H_4).

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara dan harus diuji kebenarannya secara empiris. Menurut Lugberg dalam Umar (2019) hipotesis merupakan sebuah generalisasi tentatif yang valid dan masih harus diuji. Berdasarkan kerangka pikir diatas, hipotesis yang diajukan berkaitan dengan pengaruh fasilitas pelayanan (X_1), kecepatan pelayanan (X_2) dan kompetensi pegawai (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu adalah sebagai berikut:

2.5.1 Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Fasilitas pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam menyelesaikan pekerjaan, dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh orang pengguna Moenir (2019: 119). Fasilitas pelayanan merujuk pada infrastruktur dan layanan yang disediakan untuk mendukung kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat atau pengguna tertentu. Fasilitas pelayanan sangat penting untuk memastikan Masyarakat dapat mengakses kebutuhan dasar mereka dengan mudah dan aman, serta meningkatkan kualitas kesejahteraan umum.

Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Hariyanto, dkk (2021) berdasarkan hasil penelitiannya variabel fasilitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Masyarakat. Selain itu penelitian Noris, dkk (2022) menyatakan bahwa ketersediaan sarana prasarana, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon SKCK di Polres Lampung Tengah. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_1 =$ Fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.

2.5.2 Pengaruh Kecepatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan pendapat Hatmah (2023) kecepatan pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan. Kecepatan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan Masyarakat, membangun reputasi positif bagi penyedia layanan dan meningkatkan efisiensi operasional.

Kecepatan pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau institusi, baik dari sektor public maupun swasta. Hal ini di buktikan oleh hasil penelitian Bangun dalam Kurniawati (2018:454) mengemukakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kecepatan pelayanan. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ = Kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.

2.5.3 Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan pendapat Setiaji, et.al. (2022:14) Kompetensi berkaitan dengan efektivitas karakteristik dasar individu yang mempengaruhi kinerja mereka di tempat kerja dan digunakan sebagai pedoman untuk mencapai kinerja yang efektif atau optimal. Menurut Wibowo (2017:271) kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didasarkan oleh sikap yang tepat.

Kompetensi pegawai merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, organisasi, dan instansi karena dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian Hariyanto (2021) menyatakan bahwa kompetensi secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja petugas. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃ = Kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.

2.5.4 Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, dan Kompetensi Pegawai Secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan teori tentang fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai, serta didukung oleh penelitian terdahulu diatas, maka dapat penulis merumuskan hipotesis keempat penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

H₄ = Fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.