

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pelayanan Publik**

##### **2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Litjan Poltak Sinambela et al. (2011) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011) pengertian pelayanan publik adalah : “Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.”

Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 menjelaskan bahwa Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **2.1.2 Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Litjan Poltak Sinambela et al. (2011) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a. **Transparansi.**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. **Akuntabilitas.**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

c. **Kondisional.**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. **Partisipatif.**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. **Kesamaanan.**

Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. **Keseimbangan.**

Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Prinsip pelayanan publik menurut (Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan), antara lain adalah :

a. Sederhana.

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

b. Konsistensi

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

c. Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

d. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

e. Berkesinambungan

Pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

f. Transparansi

Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

g. Keadilan

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Standar Pelayanan Publik menurut (Keputusan Menteri PAN dan RB nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik), sekurang - kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan.

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan.

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana.

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pelayanan.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

### **2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan

penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yakni :

1. *Tangibles* ; keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
2. *Reliability* ; mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the firts time*).Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.
3. *Responsiveness* ; pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan /keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
4. *Competence* ; pelayanan yang baik harus di dasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi.
5. *Access* ; meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
6. *Courtesy* ; pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
7. *Communication* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.
8. *Credibility* ; pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.

9. *Security* ; pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keraguan pelanggan.
10. *Understanding The Customer* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Namun dalam perkembangan selanjutnya bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan di atas dirangkumkan menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance (yang mencakup competence, courtesy, credibility, dan security), empathy (yang mencakup access, communication dan understanding the customer), serta tangible. Penjelasan kelima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Hardiansyah, 2011) adalah :

1. *Tangibles* (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
2. *Reliability* (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan

dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
5. *Empathy* (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

---

Pada dasarnya teori diatas dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan karena pendekatan ini dianggap paling cocok atau sesuai dengan karakteristik dari penelitian ini. Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (Sinambela, 2011).

## **2.2 Profesionalisme**

### **2.2.1 Pengertian Profesionalisme**

Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam Bahasa Inggris *professio* memiliki arti sebagai berikut: *A vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually*

*involving mental rather than manual work, as teaching, engineering, writing, etc.* (Webster dictionary, 1960) (suatu pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelatihan yang mendalam baik di bidang seni atau ilmu pengetahuan dan biasanya lebih mengutamakan kemampuan mental daripada kemampuan fisik, seperti mengajar, ilmu mesin, penulisan).

*Professional quality, status* yang secara komprehensif memiliki arti lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu pula. Profesionalisme berasal dari profesion yang bermakna berhubungan dengan profesion dan memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya, Jadi, profesionalisme adalah tingkah laku, kepakaran atau kualiti dari seseorang yang profesional. Siagian (2009) menyatakan bahwa profesionalisme adalah Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Dwiyanto (2011) menyatakan bahwa profesionalisme adalah paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik. Oleh karena itu aparatur tidak dapat dinilai dari satu segi saja, tetapi harus dari segala segi. Disamping keahlian dan keterampilannya juga perlu diperhatikan mentalitasnya. Jadi yang dikatakan dengan aparatur yang profesionalisme itu ialah aparatur yang benar-benar memiliki keahlian dan keterampilan serta sikap mental terpuji, juga dapat menjamin bahwa segala sesuatu dari perbuatan dan pekerjaannya berada dalam kondisi yang terbaik dari penilaian semua pihak.



### 2.2.2 Ciri-ciri Profesionalisme

Ciri-ciri professional menurut Suhrawardi K Lubis (2012) antara lain adalah:

1. Memiliki keterampilan yang tinggi dalam suatu bidang serta kemahiran dalam menggunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidangnya.
2. Memiliki ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisis suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi, cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.
3. Memiliki sikap berorientasi kedepan sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terbentang di hadapannya.
4. Memiliki sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi diri dan perkembangan pribadinya.

Profesionalisme aparatur sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan aparatur yang tercermin melalui perilakunya sehari – hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan aparatur yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan aparatur rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapainya lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Istilah kemampuan menunjukkan potensi untuk melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan. Kalau disebut potensi, maka kemampuan disini baru merupakan kekuatan yang ada di dalam diri aparatur dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan, bukan apa yang telah dikerjakan.

### **2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Profesionalisme Aparatur**

Siagian (2008) menyatakan bahwa faktor-faktor yang menghambat terciptanya aparatur yang profesional antara lain lebih disebabkan karena profesionalisme aparatur sering terbentur dengan tidak adanya iklim yang kondusif dalam dunia birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat dan tidak adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan. Pendapat tersebut meyakini bahwa sistem kerja birokrasi publik yang berdasarkan juklak dan juknis membuat aparat menjadi tidak responsif serta juga karena tidak berperannya pemimpin sebagai pengarah (katalisator) dan pemberdaya bagi bawahan.

### **2.2.4 Indikator Profesionalisme**

Asnawir (2006) menyatakan bahwa profesionalisme dapat diukur melalui:

1. Kompetensi Profesional, yaitu memiliki pengetahuan yang luas mengenai bidang tugas yang di emban.
2. Kompetensi Personal, yaitu memiliki sikap dan kepribadian yang mantap.
3. Kompetensi Sosial, yaitu menunjukkan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain atau masyarakat.
4. Kemampuan dalam memberikan layanan kemanusiaan yang mengutamakan nilai kemanusiaan daripada benda atau material.

Pada dasarnya teori diatas dapat dipakai untuk mengukur profesionalisme pegawai instansi pemerintahan karena pendekatan ini dianggap cocok atau sesuai dengan karakteristik dari penelitian ini.

## **2.3. Kepuasan Masyarakat**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2010).

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010) menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

(KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik) menyebutkan bahwa, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kotler (2010) secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan.
2. Survei Kepuasan Pelanggan Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.
3. Ghost Shopping Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu ghost shopper tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

4. Lost Customer Analysis Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### **2.3.2 Indikator Kepuasan Masyarakat**

Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik menilai kualitas pelayanan publik berdasarkan persepsi mereka. Dalam mendefinisikan jasa/pelayanan yang berkualitas, ada beberapa karakteristik yang dapat dipergunakan sebagai pedoman sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam keputusan Menpan. (Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor KEP/14/M.PAN/2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat) adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan;

3. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. Biaya / tarif pelayanan

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

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

6. Kompetensi pelaksana pelayanan

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

7. Perilaku Pelaksana pelayanan

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan 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).

Pendekatan yang digunakan dalam Kepmenpan ini sudah menjadi standard baku bagi seluruh pelayanan yang diselenggarakan oleh Pegawai, dan pada dasarnya Kepmenpan diatas dapat dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan.

## 2.1 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto (2013)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok.	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini.
2.	Kartono 2018	Pengaruh Profesionalisme dan Iklim Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Malang	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme masuk ke dalam kriteria sedang, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 3.01 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 2.61-3.40 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian sedang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim kerja masuk ke dalam kriteria tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 3.61 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-4.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi. Hipotesis yang menyatakan profesionalisme dan iklim kerja secara simultan berpengaruh

---

			<p>signifikan terhadap kinerja karyawan dalam penelitian ini dapat terbukti atau dapat diterima.</p> <p>Variabel profesionalisme secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</p> <p>Variabel iklim kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</p> <p>Nilai koefisien beta yang distandarisasi variabel iklim kerja lebih besar dibandingkan dengan nilai koefisien beta yang distandarisasi variabel profesionalisme. Hasil tersebut bermakna iklim kerja merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan.</p>
3.	<p>Delly Indriani, Sugeng Rusmiwari, Agung Suprojo (2017)</p>	<p>Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat : Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu</p>	<p>Deskriptif Kuantitatif</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang Baik sebesar 67,25%. Disimpulkan ada pengaruh yang nyata antara variabel kualitas pelayanan (x) terhadap variabel kepuasan masyarakat (y). Persamaan regresi antara variabel independent terhadap variabel dependen sebesar 0,284 (28,4%) yang artinya bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan memiliki sumbangan efektif sebesar 28,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain.</p>
4.	<p>Betty Sastriwanti (2015)</p>	<p>Analisis Pelayanan dan Profesionalisme Pegawai Badan Kepegawaian</p>	<p>Regresi Linier Berganda</p> <p>Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan dan profesionalisme pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pegawai Negeri Sipil di</p>

---

---

	dan Diklat (BKD) Terhadap Kepuasan Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo.		Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo baik secara parsial maupun secara bersama-sama (simultan). Hal ini berdasarkan nilai sig. Level dimana semuanya 0.000 berada dibawah nilai alpha 0.05. Untuk meningkatkan kepuasan PNS di Kabupaten Bungo diantaranya adalah dengan memperbaiki pelayanan dan profesionalisme Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo
5. Maria Vivera 2016	Pengaruh Mutu Layanan dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat ( Studi Pada Program Bina Lingkungan SMPN 4 Bandar Lampung)	Regresi Linier Berganda	<p>Disimpulkan bahwa variabel mutu layanan dan prosedur pelayanan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan masyarakat. Koefisien determinasi nilai R Square sebesar 0,674 menunjukkan besarnya pengaruh variabel mutu layanan dan prosedur pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 32,1% sedangkan sisanya sebesar 67,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.</p> <p>Berdasarkan nilai-nilai tersebut dibentuk model persamaan analisis regresi linear berganda sebagai berikut: <math>Y = 8,714</math> (Kepuasan Masyarakat) + <math>0,321</math> (Mutu Layanan) + <math>0,304</math> (Prosedur Pelayanan). Nilai tersebut mempunyai arti nilai konstansta yang menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan pada variabel mutu layanan dan prosedur pelayanan maka kepuasan masyarakat tetap memiliki nilai sebesar 8,714.</p>

---



---

				<p>Koefisien regresi Mutu Layanan (<math>X_1</math>) adalah sebesar 0,321, artinya setiap terjadi kenaikan 1 nilai pada variabel Mutu Layanan maka akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,321. Hasil uji t diperoleh perhitungan mutu layanan (<math>3,136 &gt; 1,66</math>), Prosedur Pelayanan (<math>2,746 &gt; 1,66</math>) artinya mutu layanan dan prosedur pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat</p>
				<p>Hasil perhitungan menggunakan uji f sebesar <math>F_{hit} &gt; F_{tabel}</math> atau <math>22,943 &gt; 3,087</math> artinya mutu layanan dan prosedur pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat peserta Program Bina Lingkungan di SMPN 4 Bandar Lampung.</p>
6.	Alfa Sakinata Marhadika 2017	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya	Regresi Linier Berganda	<p>Hasil pengujian secara simultan menunjukkan pengaruh variabel bebas yang terdiri bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. Kondisi ini juga mengindikasikan bahwa naik turunnya kepuasan masyarakat tergantung oleh naik turunnya tingkat kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh kecamatan tersebut,</p> <p>Nilai koefisien korelasi diperoleh sebesar 71,5%, menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel tersebut terhadap kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang erat,</p>

---

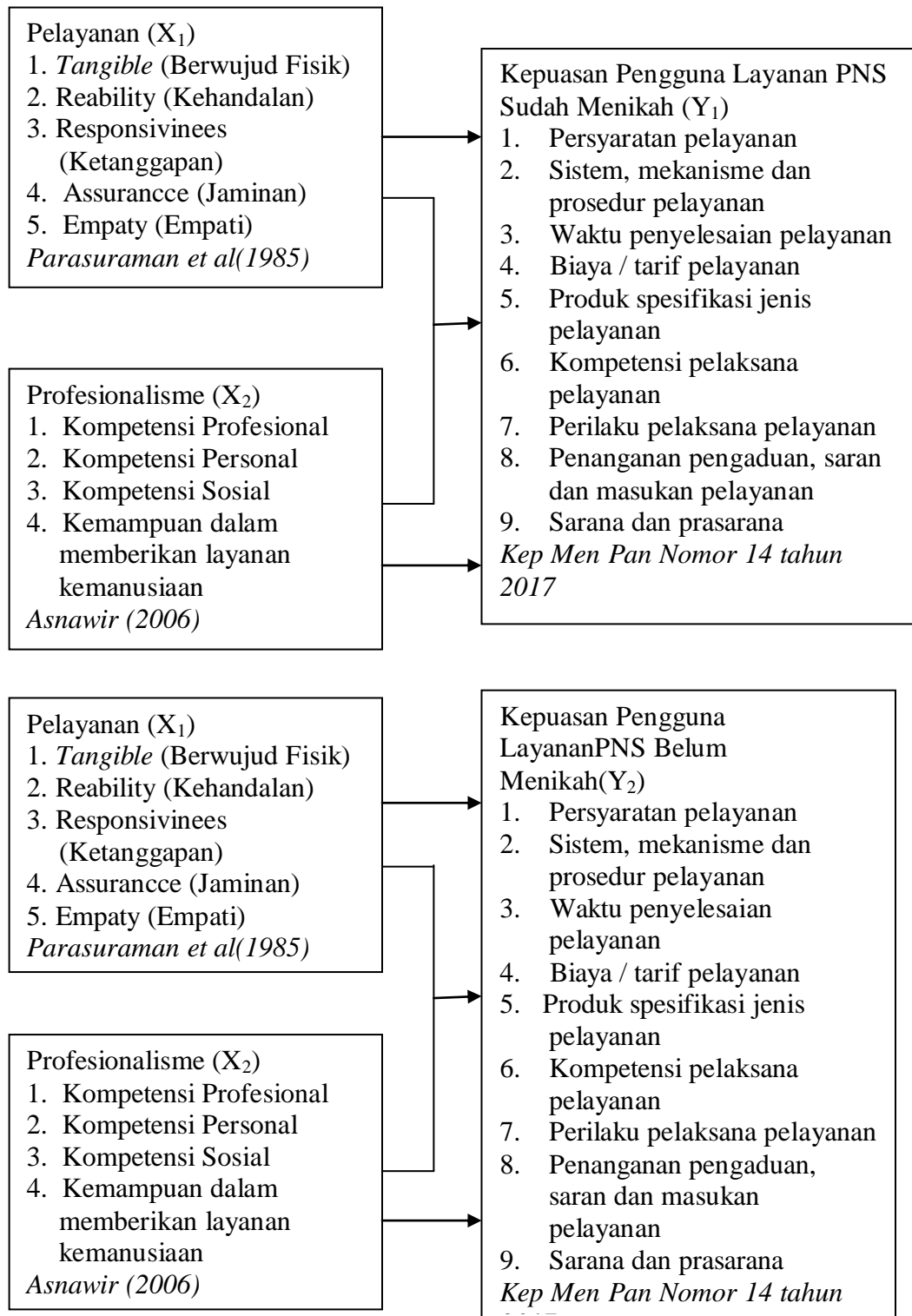
---

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. Hal tersebut dapat diindikasikan dengan tingkat signifikansi masing-masing variabel tersebut tidak melebihi  $\alpha = 5\%$ ,

EVariabel yang mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya adalah daya tanggap karena mempunyai koefisien determinasi parsialnya paling besar dibandingkan variabel lainnya.

---

## 2.5 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

## 2.6. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan beberapa asumsi yang telah dikemukakan terdahulu dapat dirumuskan hipotesis yang merupakan dugaan sementara. Penulisan merumuskan hipotesis berkenaan dengan masalah yang diteliti sebagai berikut:

- H1 :Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan pegawai terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.
- H2 : Terdapat pengaruh yang signifikan variabel profesionalisme pegawai terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.
- H3 :Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan pegawai dan profesionalisme pegawai terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.
- H4 :Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan pegawai terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang belum menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.
- H5 : Terdapat pengaruh yang signifikan variabel profesionalisme pegawai terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang belum menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.
- H6 :Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan pegawai dan profesionalisme pegawai terhadap tingkat kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang belum menikah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.