

BAB II

KAJIAN TEORITIS

2.1 Kepuasan

2.1.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kata “kepuasan” merupakan kata yang sangat familiar. Setiap individu pasti pernah merasakan kepuasan atas apa yang didapatkannya sesuai dengan harapannya. Rasa puas adalah respon positif yang diberikan individu. Memberi kepuasan merupakan tujuan sebuah instansi pemerintah yang beroperasi dalam penyedia layanan jasa.

Umar (2005) dalam Rosmayati *et al.*, (2020:120) mengemukakan “Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya.” Pendapat Gasper dalam Rosmayati *et al.*, (2020:120) “Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen.”

Tjiptono dan Diana (2021:126) mengemukakan ada beraneka ragam definisi Kepuasan Pelanggan, yaitu :

1. Penilaian terhadap kemampuan produk atau jasa dalam memberikan tingkat pemenuhan konsumsi yang menyenangkan.
2. Respon efektif konsumen yang bersifat spesifik pertansaksi dan dihasilkan dari perbandingan antara kinerja produk dan standar pra-pembelian tertentu.
3. Respon konsumen terhadap eveluasi persepsi perbedaan antara ekspetasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja actual sebagaimana dipresepsikan setelah dikonsumsi.
4. Respon emosional terhadap pengalaman yang dihasilkan produk atau jasa spesifik yang dibeli, gerai ritel, atau pasar secara keseluruhan. Dalam hal ini, respon emosional dipicu oleh proses evaliatif kognitif, dimana persepsi (atau keyakinan) terhadap objek,tindakan atau kondisi tertentu dibandingkan dengan nilai, kebutuhan atau keinginan konsumen.
5. Evaluasi subyektif konsumen terhadap berbagai hasil dan pengalaman berkenaan dengan menggunakan atau mengkonsumsi produk.
6. Kondisi kognitif konsumen yang mendapatkan hasil sepadan atau tidak sepadan dengan pengorbanan yang diberikan.

Dari definisi sebelumnya maka penulis menyimpulkan kepuasan masyarakat adalah perasaan yang di rasakan masyarakat atas pengalaman yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan. Rasa puas berasal dari pelayanan yang sesuai

dengan harapan yang diinginkannya. Kepuasan masyarakat bukan hanya dapat dirasakan dari mengonsumsi suatu produk/barang yang berwujud tetapi juga bisa dirasakan melalui pelayanan. Seperti pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pemberi layanan jasa.

2.1.2 Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan merupakan hal yang penting dilakukan. Melalui pengukuran yang dilakukan akan diketahui apakah pelayanan yang dilakukan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan tersebut atau tidak. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan jika pelayanan tersebut memberikan manfaat yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang tidak mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat merupakan pelayanan yang tidak efisien. Selain itu, melalui pengukuran kepuasan dapat diketahui pihak pemberi pelayanan apa saja kekurangan pelayanan yang diberikannya dan apa yang sudah baik, sehingga dapat dipertahankan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan itu baik atau tidak pengukuran kepuasalah yang dapat mengukurnya.

Kotler dalam Kasmir (2019:242) mengemukakan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:

1. “Sistem Keluhan dan Usulan
2. Survei Kepuasan Konsumen
3. Konsumen Samaran
4. Analisis Mantan Pelanggan”

1. Sistem Keluhan dan Usulan

Dalam hal ini dapat dilakukan dengan meminta pelanggan mengisi kotak saran. Keluhan dan usulan pelanggan ini disampaikan dengan secara lisan.

2. Survei Kepuasan Konsumen

Survei ini kepuasan konsumen biasanya dapat dilakukan dengan membagi kuesioner kepada pelanggan. Mencantumkan pertanyaan-pertanyaan yang bersangkutan dengan kepuasan pelanggan.

3. Konsumen Samaran

Menggunakan konsumen samara bisa dengan meminta salah satu pegawai/petugas untuk menyamar menjadi konsumen. Dengan begitu pada saat penyamaran, pegawai yang menyamar tersebut dapat menilai secara langsung seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan.

4. Analisis Mantan Pelanggan

Menganalisis catatan pelanggan dengan melihat apakah pelanggan yang dulunya pernah menggunakan pelayanan sampai saat ini masih menggunakan pelayanan kita. Dengan menganalisis itu dapat diketahui jika tidak menggunakan lagi harus ditemukan apa alasan pelanggan tersebut tidak menggunakan pelayanan kita lagi.

Pendapat Gerson dalam Kasmir (2019:243) untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara :

1. Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan, cara ini dapat dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada pelanggan.
2. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan, dengan cara ini dapat mengidentifikasi apa yang diharapkan pelanggan, termasuk persyaratan yang mereka inginkan.
3. Menutup segala kesenjangan yang ada, kesenjangan merupakan hal yang harus diatasi sehingga kepuasan dapat ditingkatkan.
4. Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak, penilaian ini harus dilakukan secara berkala agar ditemukan apa saja kekurangan pemberi layanan.
5. Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba, dilihat dari keuntungan yang diperoleh jika keuntungan semakin meningkat maka dikatakan pelayanan yang diberikan selama berjalan baik.
6. Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu apayang harus dilakukan kemudian, dalam hal ini harus ada pemantau/pengawas. Dari pengawasan ini akan diperoleh hasil kekurangan atau kebaikan. Dari hasil ini dapat dilihat apa yang sudah baik dan apa yang harus diperbaiki.
7. Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus menerus, melakukan perbaikan diperlukan agar memberikan hasil yang semakin maksimal.

Mengukur kepuasan masyarakat dilakukan dengan mencari tahu pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan instansi pemerintah. Hal ini bisa digunakan dengan membagikan kuisioner, atau membuat kotak saran. Dengan cara

demikian pengguna layanan akan merasa mudah menyampaikan kepuasannya secara lisan tanpa harus merasa segan. Selain itu dapat juga dilakukan dengan mengamati langsung saat aktivitas pelayanan dilakukan. Dalam hal ini dapat dilakukan dengan cara mengawasi, pengamatan ini secara bersamaan pengawas dapat menilai pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan bukanlah hal yang dapat dirasakan tanpa alasan. Ada faktor faktor yang mempengaruhinya sehingga rasa puas muncul dan dirasakan oleh individu. Tujuan terbentuknya sebuah organisasi/perusahaan yang bertugas melaksanakan pelayanan jasa memberikan kepuasan kepada pengguna jasanya. Begitu juga dengan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik akan berusaha mampu dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Indrasari (2019:87) berpendapat dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan :

1. Kualitas Produk
2. Kualitas Pelayanan
3. Emosional
4. Harga
5. Biaya

1. Kualitas Produk

Kualitas produk dapat dilihat dari *output* yang dihasilkan. Memberikan manfaat bagi penggunaannya membuktikan bahwa produk yang dihasilkan memiliki kualitas produk yang tinggi.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat diperhatikan oleh pengguna layanan terutama bagi penyedia layanan jasa. Selain memperhatikan kualitas produk, kualitas pelayanan akan diperhatikan juga karena pelayanan juga mampu memberi kepuasan kepada pengguna layanan.

3. Emosional

Emosional merupakan perasaan yang datang dari diri sipengguna layanan. Kepuasan yang dihasilkan dari emosional adalah hal yang berbeda, karena

rasa puas dari emosional bukan karena produk dan pelayanan yang baik, melainkan karena merek. Merek yang dimaksud adalah merek-merek yang terkenal.

4. Harga

Harga akan lebih diperhatikan oleh pengguna layanan jasa. Harga yang relative murah akan lebih diminati pengguna layanan.

5. Biaya

Kesepakatan harga diawal harus dilakukan dengan bijak. Adanya biaya-biaya tambahan yang harus dibayar oleh pelanggan pada saat sudah menerima pelayanan akan menimbulkan kekecewaan.

Brady dan Cronin (2001) dalam Afif *et al.*, (2017) mengemukakan kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang didasarkan pada tiga dimensi, yaitu:

1. “Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)
2. Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environment Quality*)
3. Kualitas Hasil (*Outcome Quality*)”

1. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Kualitas interaksi dilihat dari komunikasi saat pelayanan dilakukan. Misalnya ketika menerima pelayanan, pegawai bersikap ramah dan sopan.

2. Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environment Quality*)

Kualitas Lingkungan Fisik dapat dilihat dari kebersihan dan kenyamanan lingkungan tempat pelayanan.

3. Kualitas Hasil (*Outcome Quality*)

Kualitas hasil adalah yang dirasakan konsumen setelah menerima pelayanan tersebut. Jika itu berupa benda, benda dapat dilihat wujudnya. Jika itu jasa, manfaat jasa tersebut dapat dirasakan penggunanya.

Faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Karo, yaitu:

1. Kualitas Hasil
2. Kualitas Pelayanan
3. Lingkungan Fisik
4. Kepastian Jadwal Pelayanan

1. Kualitas Hasil

Kualitas Hasil dapat dilihat dari hasil/kinerja yang diberikan instansi pemerintah. Contohnya: Hasil/kinerja yang diberikan Dinas Ketenagakerjaan dan Koperasi UKM dalam penerbitan kartu AK1, penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan lain-lain.

Bastian (2006) dalam Claraini (2017) berpendapat ada enam indikator kinerja, yaitu :

- a. Masukan (*inputs*)
- b. Proses (*prosess*)
- c. Keluaran (*outputs*)
- d. Hasil (*outcomes*)
- e. Manfaat (*benefit*)
- f. Dampak (*impact*)

- a. Masukan (*inputs*)

Masukan (*inputs*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran.

- b. Proses (*prosess*)

Proses (*prosess*) adalah organisasi/instansi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut.

- c. Keluaran (*outputs*)

Keluaran (*outputs*) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik/nonfisik.

- d. Hasil (*outcomes*)

Hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).



e. Manfaat (*benefit*)

Manfaat (*benefit*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.

f. Dampak (*impact*)

Dampak (*impact*) adalah pengaruh yang di timbulkan baik positif maupun negatif terhadap setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik dapat dirasakan masyarakat secara langsung saat menerima pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan akan dilihat dari pegawai yang melakukan pelayanan. Contohnya: Pegawai yang ramah dan sopan saat berkomunikasi melayani masyarakat.

Menurut Parasuraman dalam Adhari (2021:14) indikator pelayanan mengacu kepada lima dimensi kualitas pelayanan, yakni :

- a. Keandalan (*Reliability*)
- b. Bukti Langsung (*Tangibles*)
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. Empati (*Empathy*)

a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yang dimaksud adalah keandalan dalam memenuhi janji dalam hal: tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan.

b. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Penampilan fisik pelayanan dalam hal: lingkungan kerja, sarana yang tersedia dan penampilan pegawai.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Melakukan respon yang cepat kepada pengguna layanan merupakan hal yang harus dilakukan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Melalui kemampuan dan pengetahuan pegawai dapat menjamin kerja yang baik dan akan menimbulkan kepercayaan pengguna layanan.

e. Empati (*Empathy*)

Pegawai mampu memberikan perhatian akan lebih mudah memahami keinginan pengguna layanan.

3. Lingkungan Fisik

Lingkungan tempat pelayanan yang bersih dan rapi dan tersedia vasilitas seperti tempat menunggu dan toilet akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Saat memeberikan pelayanan di Dinas Keenagakerjaan dan Koperasi UKM Kabupaten Karo ruangan kerja pegawai digunakan juga sebagai ruangan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pendapat Prayag et.al., dalam Wijaya (2020) indikator lingkungan fisik, yaitu :

- a. Dekorasi
- b. Kebersihan
- c. Kenyamanan
- d. Suhu ruangan dan ventilasi
- e. Musik
- f. Aroma
- g. Skema warna
- h. Pencahayaan

4. Waktu Penyelesaian Layanan

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Waktu Penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.

Pendapat Savinatunazah (2019) ada dua indikator waktu penyelesaian pelayanan, yaitu :

- a. “Kejelasan waktu
- b. Pencapaian waktu”

a. Kejelasan waktu

Adanya kejelasan waktu (kejelasan berapa lama proses pelayanan (diselesaikan).

b. Pencapaian waktu

Pencapaian waktu yang efektif dari dimulainya pengajuan hingga proses akhir pelayanan.

2.1.4 Indikator Kepuasan Masyarakat

Pada saat menerima pelayanan jasa publik masyarakat akan memperhatikan hal-hal apa saja yang dapat dinilainya. Hal tersebut lah yang diharapkan masyarakat terpenuhi untuk mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diterimanya. Harapan masyarakat yang ingin mendapatkan kepuasan merupakan suatu kewajiban jika dilihat dari pengorbanan dana dan waktu yang diberikannya.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Nashar (2020:33) ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu :

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan Pelayanan
9. Kesopanan Petugas Pelayanan
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan untuk mendapatkan pelayanan.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan yang diminta adalah persyaratan yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan yaitu kejelasan dalam (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya) yang memberikan pelayanan.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu petugas pelayanan yang datang tepat waktu dan pada saat jam kerja melakukan tugasnya.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan pelayanan dan penyelesaian pelayanan yang sudah diselenggarakan.

6. Kemampuan petugas pelayanan

Keahlian dan kemampuan petugas dalam melayani dalam menyelesaikan masalah jika ada masalah yang terjadi.

7. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan yaitu selesainya waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang dijanjikan.

8. Keadilan Pelayanan

Keadilan Pelayanan yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan urutan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Dengan tidak memilih-milih siapa yang terlebih dahulu.

9. Kesopanan Petugas Pelayanan

Kesopanan Petugas Pelayanan yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran Biaya Pelayanan yaitu biaya yang diminta sesuai dengan kualitas pelayanan dan terjangkau oleh masyarakat

11. Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian Biaya Pelayanan yaitu tidak menambahi dan mengurangi, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian Jadwal Pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan Lingkungan yaitu kondisi yang bersih dan rapi dan memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan

14. Keamanan Pelayanan

Keamanan Pelayanan yaitu terjaminnya pelayanan yang di lakukan sehingga pengguna layanan tidak takut dan terhindar dari resiko-resiko buruk.

Keempat belas indeks tersebut merupakan hal yang harus dipenuhi untuk mencapai kepuasan masyarakat. Karena dalam memberi pelayanan kepuasan masyarakat merupakan hal yang utama. Sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas bukan hanya kepuasan masyarakat yang akan meningkat melainkan juga rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah juga akan meningkat.

2.2 Pelayanan Jasa

2.2.1 Pengertian Pelayanan Jasa

Dalam kegiatan yang dilakukan, manusia membutuhkan pelayanan di setiap harinya. Setiap individu membutuhkan pelayanan jasa untuk dirinya sendiri atau untuk melakukan sebuah kegiatan. Tanpa disadari di setiap harinya manusia mendapatkan pelayanan jasa. Seperti pada saat ingin pergi ke suatu tempat, kita sering menggunakan angkutan umum agar dengan cepat sampai pada tujuan. Dalam hal itu, supir angkutan umum tersebut adalah pemberi pelayanan jasa. Pelayanan jasa adalah kebutuhan dalam kehidupan manusia. Banyak penyelenggara pelayanan

jasa yang di temui di lingkungan sekitar tempat tinggal kita, baik itu instansi pemerintah maupun swasta.

Menurut Supriyono dalam Indrasari (2019:57) Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Pendapat Kotler (2017) dalam Indrasari (2019:58) definisi “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.”

LAN (2004) dalam Hardiyansyah (2018:15) mengemukakan definisi “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.”

Dari definisi sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa adalah suatu kegiatan yang dilakukan pemberi layanan untuk membantu pengguna layanan dalam bentuk jasa yang tidak dapat dilihat tapi dirasakan pengguna layanan tersebut manfaatnya.

Kotler dan Keller (2009:1) dalam Indrasari (2019:67) mengemukakan Jasa memiliki Karakteristik, yaitu:

1. “Tidak berwujud (*Intangibility*)
2. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)
3. Bervariasi (*Variability*)
4. Tidak tahan lama (*Persihability*)”

1. Tidak berwujud (*Intangibility*) jika produk dapat dilihat dan di sentuh. Maka jasa memiliki karakteristik tanpa wujud tetapi meskipun tanpa wujud jasa dapat dirasakan manfaatnya setelah digunakan.

2. Tidak terpisahkan (*Inseparability*) jasa dihasilkan dan dirasakan secara bersamaan. Jika jasa ingin dirasakan maka pengguna layanan jasa harus hadir untuk merasakannya.

3. Bervariasi (*Variability*) jasa sangat banyak jenisnya. Bergantung pada siapa, kapan, dimana jasa tersebut diberikan.
4. Tidak tahan lama (*Persihability*) sifat jasa yang tidak dapat disimpan membuat jasa tidak tahan lama. Karena akan dirasakan saat pelayanan itu dilakukan.

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang memberikan output yang tidak berwujud tetapi output dari pelayanan jasa dapat dirasakan manfaatnya setelah kita menggunakan layanan jasa tersebut. Pelayanan jasa tidak dapat disimpan untuk dipakai diwaktu yang akan datang. Hal tersebutlah yang membedakan jasa dengan barang.

2.2.2 Fungsi Pelayanan Jasa

Melayani masyarakat berupa memberikan pelayanan yang dibutuhkan sudah menjadi kewajiban instansi pemerintah sebagai penyelenggara jasa pelayanan. Masyarakat menginginkan pelayanan yang diterimanya adalah pelayanan yang berkualitas baik. Penyelenggara pelayanan jasa publik di bentuk memiliki fungsi yang dapat dirasakan masyarakat.

Menurut Ratminto dan Wanarsih (2007:4) dalam Ismaniah dan Lestari (2021:5) mengemukakan bahwa berhubungan dengan fungsi pelayanan, pelayanan publik atau pelayanan umum diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, Dinas Ketenagakerjaan dan Koperasi Usaha Kecil Menengah melaksanakan fungsi dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. Usaha dalam melaksanakan fungsi tersebut bertujuan untuk menciptakan Ketenagakerjaan dan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah yang tinggi dalam upaya meningkatkan perekonomian.

2.2.3 Prinsip Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Instansi pemerintah merupakan organisasi yang memiliki tugas dalam memberikan pelayanan. Jadi, sudah sepatutnya pemerintah memegang prinsip yang baik sebagai penyedia layanan kepada masyarakat.

Dalam Rahmadana *et al.*, (2020:8) Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 ada prinsip-prinsip pemerintahan sebagai pemberi pelayanan, yaitu:

1. Profesionalitas
2. Akuntabilitas
3. Transparansi
4. Pelayanan Prima
5. Demokrasi dan Partisipasi
6. Efisien dan Efektifitas
7. Supremasi Hukum dan Dapat Diterima oleh Seluruh Masyarakat

1. Profesionalitas

Sebagai pemberi layanan kepada masyarakat, instansi pemerintah berprinsip memberikan pelayanan yang baik dan cepat dan harga yang mudah terjangkau masyarakat.

2. Akuntabilitas

Instansi pemerintah berprinsip meningkatkan pertanggungjawaban pengambil keputusan dalam segala bidang yang bersangkutan dengan kepentingan masyarakat.

3. Transparansi

Berperinsip meningkatkan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat dalam penyediaan informasi yang akurat dan memadai.

4. Pelayanan Prima

Penyelenggaraan pelayanan yang sebaik mungkin. Pelayanan yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan ramah dan disiplin.



5. Demokrasi dan Partisipasi

Berprinsip memberikan ruang kepada masyarakat dalam menggunakan haknya untuk menyampaikan pendapat yang bersangkutan dengan kepentingan umum. Penyampaian pendapat yang secara langsung dan tidak langsung.

6. Efisien dan Efektifitas

Berprinsip menjamin terselenggaranya pelayanan yang bermutu kepada masyarakat dengan menggunakan sumberdaya yang ada dan mempertanggungjawabkannya.

7. Supremasi Hukum dan Dapat Diterima oleh Seluruh Masyarakat

Berprinsip menegakkan hukum yang adil tanpa memandang bulu, terutama dalam menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia dan peduli memperhatikan nilai hidup masyarakat.

Surjadi (2009) dalam Tumpo *et al.*, (2021) berpendapat penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian dan tepat waktu
4. Akurasi
5. Tidak diskriminatif
6. Bertanggung Jawab
7. Kelengkapan sarana dan pra sarana
8. Kemudahan akses
9. Kejujuran
10. Kecermatan
11. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
12. Memberikan rasa aman dan nyaman dan kepastian hukum

1. Kesederhanaan

Kesederhana lebih mengarah terhadap prosedur pelayanan publik yang tidak sulit dan mudah dilaksanakan untuk kecepatan waktu pelayanan.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam: persyaratan, administrasi pelayanan, pertanggung jawaban dan penyelesaian masalah atau keluhan masyarakat.

3. Kepastian dan tepat waktu
Pelayanan yang dilaksanakan harus terselesaikan dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.
4. Akurasi
Output pelayanan yang dihasilkan berkualitas baik dan sah.
5. Tidak diskriminatif
Dalam memberikan layanan tidak memandang suku, ras, agama, golongan, gender, dan ekonomi.
6. Bertanggung Jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik dan pegawainya bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikannya.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedia sarana dan prasarana kerja yang mendukung kemudahan saat pelayanan dilakukan.
8. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi pelayanan mudah diakses sehingga tidak menimbulkan kesulitan masyarakat dalam usaha menemukan tempat pelayanan.
9. Kejujuran
Tidak adanya kecurangan pada saat melakukan pelayanan.
10. Kecermatan
Cermatnya petugas pelayanan melaksanakan tugasnya akan menghindarinya dari kesalahan.
11. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah dan memberikan pelayanan.
12. Memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum
Adanya kepastian hukum yang melindungi dalam pemberian pelayanan membuat pengguna layanan merasa aman tanpa harus memikirkan resiko-resiko buruk.

Instansi pemerintah sebagai pihak penyedia pelayanan publik memegang teguh prinsip guna memehuni kepentingan umum. Prinsip profesionalitas yang memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, transparansi yang menumbuhkan kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah, menyelenggarakan pelayanan yang berprosedur baik dan mudah, dan dilindungi dengan kepastian hukum yang menimbulkan rasa aman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam pelayanan membuktikan bahwa pemerintah melakukan tugasnya dengan baik. Maka dari itu sebagai pemegang peran yang besar dalam melayani masyarakat, instansi pemerintah patut memegang teguh dan melakukan pekerjaan sesuai dengan prinsip yang dipegangnya.

2.2.4 Kualitas Pelayanan Jasa

Sebagai perusahaan/organisasi yang memberikan pelayanan jasa akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna pelayanan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan guna mencapai kepuasan bagi penguannya. Kualitas pelayanan jasa bergantung kepada kemampuan pegawai/pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan tersebut. Karena yang memegang kendali dalam memberi pelayanan adalah pegawai/karyawan.

Lewis dan Booms dalam Sulistiyowati (2018:24) mengemukakan “Kualitas Jasa (*service quality*) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sebagai ekspektasi pelanggan.” Menurut Nasution dalam Sulistiyowati (2018:24) “Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.” Pendapat Parasuraman dalam Sulistiyowati (2018:24) berpendapat “Kualitas Layanan (*service quality*) didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima.”

Menurut Nashar (2020:12) ada beberapa faktor penentu kualitas pelayanan, yaitu:

1. Faktor Kesadaran
2. Faktor Utama
3. Faktor Kemampuan dan keterampilan

4. Faktor Sarana
5. Faktor Organisasi

1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran dimana petugas pemberi layanan melakukan tugasnya tanpa adanya paksaan dalam melaksanakan tugasnya.

2. Faktor utama

Faktor yang utama bersangkutan dengan peraturan, kewenangan, pengetahuan dan pengalaman pelaksanaan layanan.

3. Faktor kemampuan dan keterampilan

Petugas pemberi layanan yang berkemampuan baik dan berketerampilan akan melaksanakan tugasnya dengan baik serta bertanggungjawab. Dan sangat terhindar dari kesalahan-kesalahan saat melakukan pelayanan.

4. Faktor sarana

Sarana adalah fasilitas yang digunakan saat pelayanan dilakukan dan fasilitas ini guna mendukung kemudahan pelayanan.

5. Faktor organisasi

Berkaitan dengan prosedur dan metode kerja untuk terciptanya mekanisme kerja dalam segala kegiatan.

Dari definisi sebelumnya dapat disimpulkan Kualitas pelayanan adalah mutu baik atau buruk sebuah pelayanan yang diberikan oleh pelaku pelayanan kepada pengguna pelayanan. Kualitas pelayanan jasa dikatakan baik jika layanan yang diberikan dapat memuaskan pengguna layanan. Jika pelayanan yang diberikan tidak dapat mencapai kepuasan konsumen maka pelayanan tersebut dapat di simpulkan kualitas pelayanannya buruk.

2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan Jasa

Dalam usaha untuk mengetahui seperti apa pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan sudah seharusnya ada beberapa hal yang dipedomani untuk mengukur pelayanan yang diberikan sudah baik atau belum. Beberapa hal yang dipedomani disebut dengan indikator. Berikut adalah indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman dalam Adhari (2021:14) mengacu kepada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Bukti Langsung (*Tangibles*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yang dimaksud adalah keandalan dalam memenuhi janji dalam hal: tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan. Terteapatinya janji akan membuktikan bahwa instansi pemerintah dapat bekerja dengan baik.

2. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Penampilan fisik pelayanan dalam hal: lingkungan kerja, sarana yang tersedia dan penampilan pegawai. Lingkungan sekitar tempat pelayanan yang bersih, sarana yang tersedia baik seperti, sarana ruang tunggu bagi pengguna layanan yang baik ataupun peralatan yang digunakan dalam mempermudah pegawai menyelesaikan tugasnya, dan penampilan pegawai yang rapi dan sopan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Melakukan respon yang cepat kepada pengguna layanan merupakan hal yang harus dilakukan. Dimana tidak seharusnya membiarkan masyarakat menunggu lama karena akan menimbulkan penilaian yang negatif.

4. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan melaksanakan tugasnya, kemampuannya pegawai berkomunikasi dengan baik akan menjamin kerja yang baik dan akan menimbulkan kepercayaan pengguna layanan.

5. Empati (*Empathy*)

Pegawai mampu memberikan perhatian akan lebih mudah memahami keinginan pengguna layanan. Dan secara otomatis akan membuat pengguna layanan tidak merasa segan memberitahu langsung apa yang diinginkannya

Indikator dapat digunakan pemberi layanan untuk mengukur apakah pelayanan yang diberikannya sudah memenuhi kriteria dari indikator kualitas

pelayanan. Jika ada dari indikator Kualitas Pelayanan yang belum dilakukan maka harus diperbaiki agar menjadi baik. Begitu juga jika ada indikator Kualitas Pelayanan yang sudah dilakukan dengan baik maka harus dipertahankan.

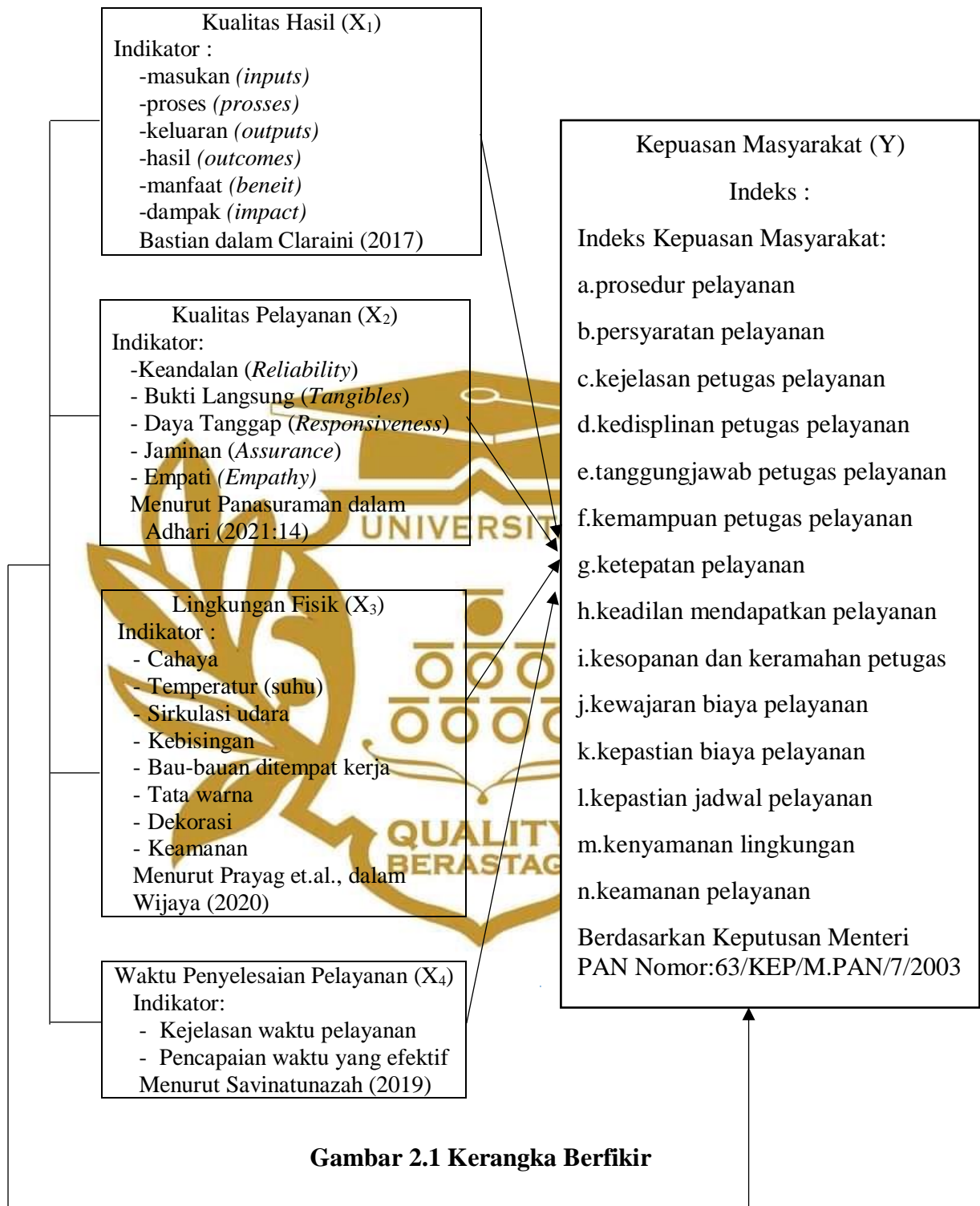
2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 4 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiarta (2018)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali	Kuantitatif / Analisis Regresi Linier Berganda	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel kualitas pelayanan pada uji t, hasil Sig.t sebesar $0,044 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi sebesar $0,052$. Berarti secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. • Variabel kualitas produk pada uji t, nilai Sig,t sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien regresi sebesar $0,661$. Berarti secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.
2.	Nurullah Sururi Afif, Jono M Munandar dan Ma'mun Sarma (2017)	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan pada Unit Pelayanan Disdukcapil Kota Bogor	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Kualitas Interaksi pada uji t, $t_{hitung} (1,3994) < t_{tabel} (1,66)$. Artinya kualitas interaksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. • Variabel kualitas hasil pada uji t, $t_{hitung} (0,3731) < t_{tabel} (1,66)$. Artinya kualitas interaksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. • Variabel kualitas lingkungan fisik pada uji t, $t_{hitung} (3,8082) > t_{tabel} (1,66)$. Artinya kualitas lingkungan fisik berpengaruh terhadap pengguna layanan dan memiliki hubungan langsung yang bersifat positif.
3.	Lulu' Endah Khariri dan	Pengaruh Kualitas Pelayanan,	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Kualitas Pelayanan pada uji t, nilai signifikansi kualitas pelayanan

	Nanik Suryani (2021)	Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pemalang		<p>sebesar $0,014 < 0,05$. Berarti ada pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variabel Disiplin Kerja pada uji t, nilai signifikansi disiplin kerja $0,009 < 0,05$. Berarti ada pengaruh langsung antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. • Variabel Komunikasi Interpersonal pada uji t, nilai signifikansi komunikasi interpersonal $0,026 < 0,05$. Berarti ada pengaruh langsung antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat.
4	Susi Susanti (2018)	Pengaruh Kecepatan dan Ketelitian Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Bima, Kota Bima, Prov Nusa Tenggara Barat	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Pada variabel Kecepatan pada uji t memiliki koefisien beta positif sebesar 0,086 dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Berarti secara parsial variabel kecepatan teller berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. • Pada variabel Ketelitian Teller pada uji t memiliki koefisien beta positif sebesar 0,013 dengan nilai signifikan $0,004 < 0,05$. Berarti secara parsial variabel ketelitian teller berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

2.5 Definisi Oprasional

Menurut Definisi oprasional variabel penting untuk menghindari penyimpangan atau kesalahpahaman dalam mengumpulkan data. Variabel yang diberikan definisi oprasional adalah variabel yang sudah jelas.

Tabel 5 Definisi Oprasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Oprasional	Indikator	Sub indikator	Pengukuran
a. Kualitas hasil (X ₁) b. Kualitas pelayanan (X ₂) c. Lingkungan fisik (X ₃) d. Waktu Penyelesaian Pelayanan (X ₄)	<p>1. Kualitas Hasil Menurut Brady dan Cronim (2001) Kualitas Hasil adalah hasil pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan / konsumen.</p> <p>2. Kualitas Pelayanan Menurut Indrasari (2019:87) Kualitas Pelayanan adalah mutu pelayanan yang baik. Kualitas baik atau buruknya pelayanan dapat dirasakan masyarakat saat menerima pelayanan tersebut.</p> <p>3. Kualitas Lingkungan Fisik Menurut Brady dan Cronim (2001) dilihat</p>	<p>1. Kualitas Hasil</p> <p>a. masukan (inputs)</p> <p>b. proses (proses)</p> <p>c. keluaran (outputs)</p> <p>d. hasil (outcomes)</p> <p>e. manfaat (benefit)</p> <p>f. dampak (impacts)</p> <p>2. Kualitas Pelayanan</p> <p>a. Keandalan (<i>Reliability</i>)</p> <p>b. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)</p> <p>c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p> <p>d. Jaminan (<i>Assurance</i>)</p>	<p>1. Kualitas Hasil</p> <p>a. syarat yang diminta pihak instansi tidak sulit</p> <p>b. pihak instansi menentukan berapa lama proses pelayanan selesai.</p> <p>c. Hasil pelayanan sesuai keinginan dan tahapan proses pelayanan mudah.</p> <p>d. Fungsi dari keluaran (output), yaitu: Surat yang diterbitkan oleh Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah berfungsi bagi pekerjaan masyarakat</p>	<p><i>Skala Likert</i></p>

	<p>dari kondisi lingkungan fisik pada area pelayanan.</p> <p>5. Waktu Penyelesaian Pelayanan Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Waktu Penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.</p>	<p>e. Empati (<i>Empathy</i>)</p> <p>3. Kualitas Lingkungan Fisik</p> <p>a. cahaya</p> <p>b. temperatur (suhu)</p> <p>c. kelembaban</p> <p>d. sirkulasi udara</p> <p>e. kebisingan</p> <p>f. bau-bauan ditempat kerja</p> <p>g. tata warna</p> <p>h. dekorasi</p> <p>i. keamanan</p> <p>4. Waktu Penyelesaian Pelayanan</p> <p>- Kejelasan waktu pelayanan</p> <p>- Pencapaian waktu yang efektif</p>	<p>dan sebagai bukti pemberi izin dibidang Ketenagakerjaan, Koperasi dan UKM.</p> <p>e. Setelah mendapatkan output pengaruh yang ditimbulkan, yaitu: UKM dapat melakukan kegiatan usaha perdagangan, Koperasi dapat melakukan kegiatan, tenaga kerja melakukan pekerjaannya secara sah.</p> <p>f. Manfaat dilakukannya penyelenggaraan pelayanan untuk mencapai terwujudnya Tenaga Kerja, Koperasi dan UKM yang berkualitas tinggi.</p>	<p>2. Kualitas Pelayanan</p>
--	---	---	---	------------------------------



- | | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p>a.Mampu menyelesaikan tugas dan menyerahkan hasil pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.</p> <p>b.Fasilitas ditempat pelayanan lengkap seperti ruang tempat tunggu yang memadai dan peralatan yang digunakan saat pelayanan dilakukan lengkap.</p> <p>c.pegawai berpenampilan rapi saat melayani dengan memakai seragam yang dipakai sesuai peraturan</p> <p>d.Pegawai merespon masyarakat pengguna layanan dengan cepat seperti ada pertanyaan</p> | |
|--|--|--|--|--|

			<p>jika ada terjadi masalah akan langsung ditanggapi.</p> <p>e.Pegawai mampu menyelesaikan tugasnya.</p> <p>f.Pegawai yang melayani memiliki sikap sopan dan akrab, sehingga memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keinginan dan keluhannya.</p> <p>3.Lingkungan fisik</p> <p>a.ruangan pelayanan tertata dan didekorasi dengan rapi.</p> <p>b.ruangan dan lingkungan pada tempat pelayanan bersih.</p> <p>c.ruangan yang tempat pelayanan memadai dan nyaman saat pelayanan dilakukan.</p>	
--	--	--	--	--





d.suhu didalam ruangan pelayanan stabil dan ventilasi yang tersedia untuk sirkulasi udara.

e.Pegawai memutar musik dengan volume yang stabil didalam ruangan untuk menambah kenyamanan

f.Tidak ada bau yang tidak sedap tercium.

g.Tata warna ruangan yang tidak kontras dan tidak gelap.

Berwarna netral bagi penglihatan.

h.Sarana pencahayaan didalam ruangan tersedia.

4.Waktu

Penyelesaian Pelayanan

a.Hari senin-jumat adalah hari yang ditentukan

			<p>untuk melakukan pelayanan</p> <p>b. Kejelasan waktu pada pukul 08.00-16.30 WIB pada hari Senin-Kamis dan puku 18.00-17.00 WIB pada hari Jumat pihak instansi melakukan pelayanan kepada masyarakat.</p> <p>c. Adanya ketentuan lama proses pelayanan diselesaikan.</p> <p>d. Masyarakat akan menerima pelayanan jika datang pada hari yang telah ditentukan</p> <p>e. Masyarakat akan dilayani jika datang pada waktu yang ditentukan.</p> <p>f. Pelayanan diselesaikan dan hasil pelayanan</p>	
--	--	--	--	--



			akan di berikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	
Kepuasan (Y)	Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya. Umar (2005)	<ul style="list-style-type: none"> a.prosedur pelayanan b.persyaratan pelayanan c.kejelasan petugas pelayanan d.kedisiplinan petugas pelayanan e.tanggungjawab petugas pelayanan f.kemampuan petugas pelayanan g.ketepatan pelayanan h.keadilan mendapatkan pelayanan i.kesopanan dan keramahan petugas j.kewajaran biaya pelayanan k.kepastian biaya pelayanan l.kepastian jadwal pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> a.Kemudahan Prosedur untuk mendapatkan hasil pelayanan b.Persyaratan yang diminta sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan. c.Jelasnya jabatan dan wewenang setiap pegawai di setiap bidang. d.Pegawai konsiten terhadap waktu, melayani sesuai jam yang telah ditentukan. e.Semua pegawai bertanggungjawab atas tugasnya masing-masing. f.Pegawai memiliki kemampuan dan keterampilan dalam mengerjakan tugasnya penanggung jawab. 	<i>Skala Likert</i>

		<p>m.kenyamanan lingkungan</p> <p>n.keamanan pelayanan</p>	<p>g.Dalam menyelesaikan pengurusan surat-surat izin pegawai menyelesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.</p> <p>h.Pegawai melayani masyarakat tanpa memandang status masyarakat.</p> <p>i.Para pegawai bersikap sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p> <p>j.Instansi Pemerintah memberi kemudahan dalam biaya yang diberikan dengan tidak memungut biaya apapun saat menerima pelayanan.</p> <p>k.Tidak dipungutnya biaya oleh pegawai yang melayani masyarakat.</p>	
--	--	--	---	--



			<p>l. Pelaksanaan waktu pelayanan akan dipastikan dilayani di saat jam kerja.</p> <p>m. Tempat yang tertata rapi, bersih dan vasilitas yang memadai memberikan kenyamanan kepada masyarakat.</p> <p>n. Terjaminnya keamanan dan kenyamanan lingkungan, sarana dan prasarana.</p>	
--	--	--	--	--

2.6 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D (2019:99) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan”. Dikatakan sementara karena belum didasarkan pada fakta-fakta yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum berdasarkan fakta.

H₁: Kualitas hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo.

H₂: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo.

H₃: Lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo.

H₄ : Waktu Penyelesaian Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo.

H₅ : Kualitas hasil, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik, Waktu Penyelesaian Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan jasa Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Karo

