**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Pengertian Administrasi Negara**

Secara etimologis istilah administrasi berasal dari bahasa inggris dan bahasa latin, menurut bahasa inggris, administrasi disebut administration singkatan dari ***to administer*** diartikan ***to manage*** (mengelola) atau ***to rect*** (menggerakkan). Dalam bahasa latin, administrasi disingkat ***Ad*** artinya intensif dan minister artinya melayani, membantu, memenuhi, jadi administrasi merujuk pada kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan dalam mencapai suatu tujuan.

Secara umum administrasi dapat diartikan sebagai proses kerjasama untuk mencapai tujuan bersama yang ditentukan sebelumnya, apabila diterapkan secara formal dalam organisasi maka Proses kerjasama merupakan upaya mewujudkan tujuan organisasi terbesar seperti Negara.

Berkaitan dengan hal itu, **Siagian** dalam **Syafie (2009 : 5)**, mengemukakan definisi administrasi yaitu :

**“Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan pada umumnya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya”**

Pendapat diatas dapat diartikan bahwa administrasi adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk membentuk suatu kerjasama agar tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai.

Berkaitan dengan hal diatas, definisi Negara menurut **Sultau** dalam **Syafie (2009 : 9)** “

**“Negara adalah** **alat atau wewenang yang mengatur atau mengendalikan persoalan-persoalan bersama atas nama masyarakat”**

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa Negara merupakan suatu alat yang mengatur permasalahan-permasalahan bersama atas nama rakyat.

Jadi, secara singkat Menurut **Siagian (1994 : 8)**, Administrasi Negara yaitu

**“Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara”.**

Pendapat diatas dapat dijelaskan bahwa semua kegiatan yang dilakukan merupakan usaha mencapai tujuan Negara yakni kemakmuran rakyat namun tindakan Negara melalui kebijakan publik sering merugikan masyarakat yang merupakan objek dari pelayanan pemerintah. Berkaitan dengan hal diatas, Menurut **Thoha (2005 : 53)** yaitu :

**“Yang menjadi pusat perhatian Administrasi Negara adalah Public Polcy, bidang kajian ini sangat penting dalam Administrasi Negara karena selain ia menentukan arah umum yang harus ditempu untuk mengatasi isu-isu masyarakat, ia pun dapat digunakan pula untuk menentukan ruang lingkup permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah”.**

Studi tentang kebijakan publik telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Administrasi Negara yang berkaitan dengan proses kebijakan publik, dalam perkembangannya Administrasi Negara banyak mengkaji masalah atau hal-hal yang berkaitan dengan kebijakan publik.

1. **Kualitas Pelayanan**
2. **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan sangat erat hubungannya dengan kehidupan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah pelayanan mempunyai pengertian sebagai perihal atau cara melayani.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam bidang usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat terdapat kompetisi dalam usaha meningkatkan pasaran/pelanggan. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan barangkali dibicarakan oleh masyarakat maupun dalam kaitan dengan kegiatan organisasi.

Pada dasarnya suatu perusahaan dalam memasarkan produknya selalu disertai oleh pelayanan, dengan adanya pelayanan suatu organisasi atau perusahaan dapat memberikan gambaran mengenai produknya dengan tujuan untuk mengerti serta memahami apa yang akan menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan (masyarakat). Dalam hal ini suatu perusahaan juga memberikan penjelasan dan kebijaksanaan yang dapat mengecewakan pelanggan sehingga pelanggan dapat dengan mudah menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan kepada pelanggan apakah dapat memuaskan atau tidak.

William J. Stanton di kutip oleh Basu Swastha dalam bukunya “Manajemen Pemasaran Modern” memberikan definisi pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasikan secara tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat tidak teraba yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak teraba yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk/jasa lain untuk menghasilkan pelayanan mungkin perlu/ mungkin juga tidak diperlukan.

***America Marketing Association*** (**1960)** menyatakan “pelayanan sebagai kegiatan memberikan keuntungan/kepuasan atas barang maupun jasa yang dijual”.

Pelayanan menurut **Pasolong** dalam bukunya **Satibi** yang berjudul **Kebijakan Desentralisasi dan Penguatan Kelembagaan Kecamatan** **(2010:98)**, adalah :

**“Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Esensi pelayanan merupakan aktivitas atau kegiatan orang-perorangan, kelompok atau organisasi dalam bentuk pemberian barang maupun jasa secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan hidup”.**

Pelayanan merupakan aktivitas dalam bentuk pemberian barang maupun jasa yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok, maupun organisasi guna memenuhi kebutuhan hidup. Pelayanan merupakan tombak pemerintah dalam memenuhi kebutuhan bagi rakyatnya. Dari pelayanan ini lah masyarakat dapat memberikan penilaian mengenai kinerja pemerintah.

Selanjutnya, terkait dengan pengertian pelayanan, menurut **Sugiarto** dalam bukunya *“****Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa”* (1999:36)**, menyebutkan bahwa :

**Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani ataupun dilayani.**

Berdasarkan pengertian dan uraian diatas, maka dapat dikemukakan bahwa setiap pelayanan merupakan suatu proses dan penyerahan yang merupakan satu kesatuan dan pelanggan terlibat langsung didalamnya terutama pada saat penyampaian pelayanannya untuk mengetahui kebutuhan dan kepentingan pelanggannya itu.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari pendapat para ahli yaitu bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan, mengurus, serta menyediakan apa yang diperlukan atau yang dibutuhkan orang lain. Peran pelayanan yang diselenggarakan oleh Negara atau pemerintah melibatkan seluruh aparat yang diberikan wewenang dan tanggung jawab makin terasa dengan peningkatan kesadaran berNegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak untuk mendapatkan pelayanan atau hak untuk dilayani oleh Negara. Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Karena Negara didirikan oleh rakyat dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, salah satunya kesejahteraan untuk mendapatkan kebutuhan.

1. **Pengertian Kualitas**

Definisi kualitas banyak dibahas dalam studi-studi manajemen, pengertian atau makna atas konsep kualitas sendiri telah diberikan oleh banyak pakar manajemen dengan berbagai sudut pandang, sehingga menghasilkan definisi-definisi beragam. **Tjiptono (1995:51)** berkaitan dengan konsep kualitas mengemukakan bahwa konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk barang atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian.

Konsep dari kualitas pelayanan sebaiknya memahami terlebih dahulu mengenai pengertian kualitas itu sendiri, definisi kualitas menurut **Crosby** di dalam buku yang ditulis oleh **Nasution (2004:41)** dengan judul ***“Manajemen Jasa Terpadu”*** menyatakan bahwa :

**“Kualitas adalah conformance to requirement, yaitu sesuai dengan yang diisyaratkan atau yang di standarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah di tentukan”.**

**Triguno (1997:76)** mengartikan kualitas sebagai standar yang harus seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Selanjutnya pengertian kualitas menurut **Kotler (1997:49)** yang dialih bahasakan oleh Hendra adalah :

**“kualitas adalah keseluruhan ciri serta produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.**

Meskipun tidak ada pengertian kualitas yang diterima secara universal, namun pengertian kualitas di atas terdapat beberapa persamaan yaitu kualitas mencakup usaha memenuhi kebutuhan yang melebihi harapan pelanggan dan kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Pengertian yang dikemukakan Triguno menunjukkan bahwa konsep kualitas berkaitan erat dengan pencapaian standar atau target yang diharapkan atau tuntutan dari pihak pelanggan yang dilayani. Dalam kaitan ini terlihat bahwa, kualitas terkait erat dengan pelanggan atau masyarakat yang dilayani.

Kualitas harus dimulai dari konsumen dan berakhir pada konsumen. Artinya, spesifikasi kualitas layanan harus dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen yang dituangkan ke dalam harapan konsumen dan penilaian akhir diberikan oleh konsumen melalui informasi umpan balik yang diterima perusahaan/organisasi. Sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif dengan konsumen.

Kualitas menurut **Tjiptono (1995:132)** adalah :

1. **Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan,**
2. **Kecocokan pemakaian,**
3. **Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan,**
4. **Bebas dari kerusakan,**
5. **Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal,**
6. **Melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal,**
7. **Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.**

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh **Gaspersz (1997)** dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. **Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk.**
2. **Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari keuntungan atau kerusakan.**

Program perbaikan kualitas terus-menerus menempatkan pelanggan sebagai pihak terpenting. Program yang kerapkali disebut pula program customer based ini sangat menekankan aspek kesinambungan (terus-menerus), karena unsur-unsur yang terdapat dalam kualitas selalu mengalami perubahan. Apa yang saat ini dipandang telah berkualitas, dalam waktu tidak terlalu lama bisa saja sudah tidak lagi memadai.

Upaya mendefinisikan kualitas dalam organisasi jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan. Meski demikian, dari berbagai literatur dijumpai beberapa definisi kualitas yang banyak dikutip dan diadaptasi.

**Fandy Tjiptono** dalam bukunya yang berjudul “***Prinsip-prinsip Total Quality Service*”**, **Fandy Tjiptono** mengutip definisi dari **Taguchi** yang menyatakan bahwa :

“**Kualitas sebagai kerugian yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk tersebut dikirim, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi intrinsic produk”.**

1. **Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan merupakan suatu kebutuhan masyarakat, baik nasional maupun internasional yang merupakan hal yang tidak dapat ditunda lagi. Hal ini sejalan dengan tuntutan kebutuhan pada era globalisasi. Kualitas pelayanan merupakan salah satu jawaban terhadap tuntutan persaingan global mendatang. Karena itu, semua kalangan sedapat mungkin mewujudkannya. Bagi pelanggan, kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan

Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan sutau kualitas pelayanan. Untuk itu dapat dideteksi pada persoalan bentuk, sehingga dapat ditentukan :

1. Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji.
2. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut **Davis** dalam **Amin Ibrahim (2008 : 22)**, merumuskan kualitas pelayanan publik yaitu

**“sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan”.**

Pendapat tersebut diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pakar lain, **Evans dan Lindsay** dalam **Amin Ibrahim (2008 : 22),** melihat kualitas pelayanan publik itu dari berbagai segi yaitu :

**“dari segi pelanggan (masyarakat), dari segi produknya (jasa) dan sudut pemakaiannya (kepuasan) serta dari sudut nilainya (hasil)”.**

Dari asumsi diatas dijelaskan bahwa dari segi pelanggan kualitas pelayanan publik tentunya bermuara pada kepuasan, jika dilihat dari segi produk ada spesifikasi dari setiap pelayanan, sedangkan dari sudut pemakaiannya diartikan tingkat pemakai (masyarakat atau konsumen) dari dasar nilai maka kualitas pelayanan publik ini merupakan hubungan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga yang harus dikeluarkan pelanggan atau konsumen atau masyarakat.

**4. Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan Publik**

Setiap pelayanan yang diberikan oleh instansi tentu beragam penilaian datangnya dari berbagai pihak, salah satunya dari masyarakat sebagai pihak yang dilayani, pelayanan yang baik akan memberikan penilaian yang baik pula dari masyarakat, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan yaitu pelanggan telah mengeluarkan sejumlah biaya untuk pelayanan tetapi imbalan yang diterimanya tidak seimbang, maka akan menimbulkan kekecewaan yang bisa memperburuk citra instansi yang adalah pemberi layanan.

Adapun aspek-aspek kualitas pelayanan publik, menurut **Zethaml (1990)** dalam **Sedarmayanti (2013 : 254)**, yaitu :

1. **Tangibles** (bukti fisik)
2. **Reliability** (Handal)
3. **Responsibility** (tangguingjawab)
4. **Competence** (Keterampilan)
5. **Courtesy** (sopan santun)
6. **Credibility** (kepercayaan)
7. **Security** (keamanan)
8. **Access** (kemudahan)
9. **Communication** (komunikasi)
10. **Understanding the Customer** (mengerti akan pelanggan)

Aspek-aspek kualitas pelayanan publik dapat diuraikan sebagaimana yang dikemukakan oleh **Zethaml (1990)** dalam **Sedarmayanti (2013 : 254)**, sebagai berikut :

1. ***Tangibles*** yaitu bukti fisik diantaranya penampilan fasilitas fisik, peralatan dan bahan-bahan komunikasi.
2. ***Reliability*** yaitu mampu menyampaikan pelayanan secara benar dan memenuhi janji secara tepat dan handal, sesuai dengan misi organisasi serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat (pelanggan).
3. ***Responsibility*** yaitu kesiapan pegawai atau karyawan untuk membantu pelanggan (masyarakat) secara cepat dan tanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. ***Competence*** yaitu pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau masyarakat.
5. ***Courtesy*** yakni sopan santun, ramah dalam setiap upaya memberikan pelayanan.
6. ***Credibility*** yaitu sikap pribadi dan sifat jujur serta dapat dipercaya ketika interaksi dengan masyarakat dalam pelayanan.
7. ***Security*** adalah memberikan pelayanan yang bebas dari ancaman bahaya dan mengakibatkan resiko termasuk keamanan secara fisik (*physical safety)*, keamanan finansial (*financial security*), privasi dan kerahasiaan (*confidentiality)*.
8. ***Access*** yaitu kemudahan untuk dihubungi atau ditemui serta memiliki lokasi yang mudah dijangkau, waktu menunggu dan mengantri tidak terlalu lama, contohnya tersedia telepon, surat, email, dan fax.
9. ***Communication*** yaitu menyampaikan informasi kepada pelanggan atau masyarakat dengan bahasa yang mudah dipahami, serta mendengarkan saran, keluhan dari masyarakat (pelanggan).
10. ***Understanding the Customer*** yaitu kemampuan memahami pelanggan dan kebutuhan serta memberikan perhatian secara individu dan mengenal pelanggan dengan baik.

Kualitas pelayanan publik tidak berjalan lancer apabila pegawai tidak menyadari tugas dan tanggung jawab yang diberikan, misalnya bekerja dengan seenaknya padahal pelanggan sedang menunggu hasil kerjanya, dan prosedur dan system kerja serta mekanisme kerja tidak berjalan lancar sebagaimana yang diharapkan, selain itu organisir tugas dan pelayanan yang belum berjalan lancar. Hal demikian bisa mengakibatkan terjadinya simpang siur dalam pelaksanaan tugas dan terjadi tumpang tindih, serta pendapatan pegawai yang tidak memenuhi kebutuhan hidup, pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja, misalnya menjual jasa pelayanan.

1. **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggara pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan **Hoffman** dan **Beteson** **(1997:270)**, yaitu : **“without custumers, the services firm has no reason to exist”**. Definisi kepuasan masyarakat menurut **Mowen (1995:511)** “**Customers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses”.**

Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

1. **Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dalam kaitannya dengan pemerintahan, istilah publik mengandung arti sebagai masyarakat umum sehingga kepentingan umum diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas, sebagaimana dikemukakan **Moenir** **(2002:15)** yang mengartikan :

**“kepentingan umum sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan yang terpenting bersumber pada kebutuhan (hajat atau hidup) orang banyak atau masyarakat”**.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidak untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, pelayanan sebagai suatu proses yang terdiri atas beberapa perbuatan atau aktivitas yang dapat diperhitungkan, direncanakan, dan ditetapkan standar waktunya.

Selain diatas, kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Menurut **Husein Umar (2002:238)** pengertian kepuasan masyarakat yaitu :

**“Tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan dengan harapannya”. Pendapat ini dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja yang dirasakannya setelah pemakaian”.**

Menurut **Philip Kotler** dalam **Rambat Lupiyoadi, (2001:158)** kepuasan masyarakat adalah :

**“tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan”**.

Pendapat ini dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan hasil yang dirasakan, keduanya tercipta kepuasan yang dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara organisasi dan masyarakat menjadi harmonis.

1. **Prinsip-prinsip Kepuasan Masyarakat**

Adapun prinsip-prinsip kepuasan masyarakat menurut **Sedarmayanti (2013:269)**, sebagai berikut :

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 mendapat pelayanan**
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**
10. **Kewajaran biaya pelayanan**
11. **Kepastian biaya pelayanan**
12. **Kepastian jadwal pelayanan**
13. **Kenyamanan lingkungan**
14. **Keamanan pelayanan**

Prinsip-prinsip Kepuasan Masyarakat dapat diuraikan sebagaimana dikemukakan oleh **Sedarmayanti (2013:269)**, sebagai berikut yaitu:

1. Prosedur pelayanan adalah : Kemudahan dalam tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur perizinan.
2. Persyaratan pelayanan yaitu : Teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan secara umum.
3. Kejelasan petugas pelayanan yakni : Keberadaan dan kepastian petugas yag memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu : Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi terhadap waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu : Kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam pelayanan kepada masyarakat
6. Kemampuan petugas pelayanan adalah : Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan yaitu : Target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik.
8. Keadilan mendapat pelayanan yaitu : pelaksanaan pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas yakni : Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan adalah : Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan publik.
11. Kepastian biaya pelayanan yaitu : Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan yaitu : Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan yaitu : Kondisi sarana dan prasarana pelayananan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan yaitu : Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan dan terhindar dari resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kepuasan masyarakat adalah hasil dari penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik.

1. **Dimensi Kepuasan Masyarakat**

Menurut **Dulka (1994:41)**, kepuasan masyarakat dapat diukur melalui dimensi pembentuk kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

1. ***Guarantee or waranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.**
2. ***Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.**
3. ***Complain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan-keluhan atau pengaduan.**
4. ***Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.**