BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Menurut Sabrina (2021:5) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang berfokus pada pengaturan dan pengoordinasian tenaga kerja agar tujuan organisasi dapat tercapat secara efektif sehingga mampu mengahasilkan keuntungan yang optimal. Menurut Afandi (2021:3) manajemen sumber daya manusia mencakup berbagai kegiatan, mulai dari proses rekrutmen, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, hingga pemanfaatan sumber daya manusia untuk mendukung tercapainya tujuan individu maupun organisasi. Menurut Hasibuan (2021:10) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu sekaligus seni dalam mengelola hubungan serta peran tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien guna mendukung pencapaian tujuan organisasi, kepentingan karyawan, atau kebutuhan masyarakat.

2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia memiliki fungsi untuk memastikan setiap karyawan memperoleh penghargaan yang layak, merasa puas terhadap pekerjannya, serta mampu memberikan kontribusi secara optimal bagi organisasi. Menurut Lukman (2021:2) fungsi manajemen sumber daya

manusia peningkatan ekonomi masyarakat perlu adanya pengembangan sumber daya alam maupun sumber daya manusia secara optimal demi kesejahteraan masyarakat itu sendiri. optimalisasi sumber daya ini tidak bisa dilakukan tanpa adanya keahlian dalam mengelola sumber daya tersebut. Menurut Syafrial (2021:12) ada empat fungsi manejerial dan tujuh fungsi operasional untuk MSDM, antara lain:

1. Fungsi manejerial
    a. Perencanaan *(Planning)*
    b. Pengorganisasian (*Organizing)*
    c. Pengarahan (*Directing)*
    d. Pengawasan *(Controlling)*
2. Fungsi Operasional
    a. Pengadaan (*Procurement)*
    b. Pengembangan (*Devolopment)*
    c. Kompensasi (*Compensation*)
    d. Pengintegrasian (*Integration*)
    e. Perawatan (*Maintenance*)
    f. Kedisiplinan (*Discipline*)
    g. Pemutusan (*Separation*)

3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang dilakukan secara berkesinambungan untuk memastikan organisasi memperoleh tenaga kerja yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan jabatan yang tersedia. Menurut Nugroho (2022:12) tujuan utama manajemen sumber daya manusia adalah meningkatkan kontribusi setiap individu dalam organisasi sehingga mampu mendukung pencapaian sasaran dan tujuan organisasi secara efektif.

2.1.2 Pengertian Kualitas pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan suatu layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan tujuan memenuhi, bahkan melampaui, harapan mereka. Menurut Susanti (2021:5) kualitas pelayanan merupakan bentuk kinerja yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak lain melalui suatu aktivitas yang bersifat tidak terwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan hak kepemilikan atas suatu barang. Menurut Zain (2022:47) menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang berperan penting dalam mendukung keberhasilan pemasaran suatu produk. Pelayanan yang diberikan secara optimal mampu meningkatkan tingkat kepuasan konsumen, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya penjualan.

2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang benar-benar diterima dengan harapan mereka sebelum memperoleh layanan tersebut. Menurut Anigomang (2023:698) lima dimensi dan indikator kualitas pelayanan yang perlu. Diperhatikan oleh instansi pemerintah yaitu:

1. *Reliability* (Kehandalan)

Indikator *Reliability* (kehandalan) merupakan ketika perusahaan/instansi pemerintah mampu menyediakan jasa atau layanan seperti yang dijanjikan dari waktu ke waktu.

2. *Tangible* (Berwujud)

Indikator *Tangible* (berwujud) adalah terukur memiliki arti bahwa jasa atau layanan yang ditawarkan memiliki fasilitas fisik penyedia, lokasi web, peralatan, pribadi, dan material komunikasi yang ril.

3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Indikator *Responsiveness* (daya tanggap) adalah ketika karyawan atau pegawai perusahaan/instansi pemerintah dapat memberikan bantuan dan mampu menyediakan pelayanan dengan cepat.

4. *Assurance* (Kepastian)

Indikator *Assurance* (kepastian) yaitu ketika karyawan/pegawai dapat memberikan pelayanan yang cukup mencakup pengetahuan, kesopanan, kompetensi, dan dapat dipercaya.

5. *Empathy* (Empati)

Indikator *Empaty* (empati) merupakan ketika perusahaan/instansi pemerintah penyedia jasa layanan memberikan perhatian mendalam dan bersifat personal. Pelanggan dalam dimensi ini meliputi keramahan dan pengetahuan karyawan kecamatan tentang kebutuhan masyarakat secara sepesifik.

3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Berikut ini adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Menurut Yayan (2022:173) antara lain:

a. Tingkat kesadaran aparatur dan petugas yang berperan dalam pelaksanaan umu menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.
b. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
d. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.
e. Perkembangan teknologi yang dapat mempercepat dan meningkatkan kualitas pelayanan.
f. Kesadaran, motivasi, keterampilan, dan sikap petugas terhadap pelayan.
g. Efisiensi dan alur kerja yang terstruktur.

4. Bentuk-Bentuk Kualitas Pelayanan

Menurut Rifani (2021:106) layanan umum yang dilakukan siapapun. Bentuk pelayanan antara lain:

a. Layanan dengan lisan

Pelayanan lisan merupakan bentuk layanan yang diberikan secara langsung melalui komunikasi verbal oleh tugas, seperti petugas hubungan pelanggan, petugas operasional, maupun pegawai pada unit kerja lainnya yang memiliki tanggung jawab memberikan informasi, atau petunjuk kepada masyarakat yang membutuhkan. Karakteristik layanan lisan ada tiga yaitu:

1. Komunikasi Langsung

   Dilakukan secara verbal, baik langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (telepon).

2. Fokus pada Informasi

   Bertujuan memberikan penjelasan, keterangan, atau petunjuk.

3. Elemen Personal

   Memerlukan sikap petugas yang ramah, sopan, percaya diri, dan mendengarkan dengan tekun.

b. Layanan melalui tulisan

bentuk komunikasi atau penyediaan informasi/jasa menggunakan media tulis seperti email, surat, pesan teks, laporan, atau dokumen lainnya, yang efisien untuk komunikasi jarak jauh dan memberikan bukti, contohnya layanan administratif, pembuatan laporan, atau konsultasi via email.

c. Layanan dengan perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan umumnya lebih banyak dilaksanakan oleh petugas pada tingkat pelaksana atay tingkat menengah kebawah. Oleh karena itu, kemampuan dan keterampilan petugas menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan pelayanan.

2.1.3 Pengertian Inovasi Pelayanan

1. Pengertian Inovasi Pelayanan

Inovasi layanan bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus berubah, memastikan organisasi tetap relevan dan kompetitif. Menurut Reviana (2022:16) inovasi merupakan suatu proses yang dilakukan untuk menghasilkan pemanfaatan serta pengembangan mutu pelayanan sehingga mampu memberikan manfaat atau nilai tambah yang lebuh besar. Menurut Rianandita (2021:71) menyatakan bahwa inovasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari berbagai aspek kehidupan. Keberadaan inovasi memiliki peran penting dalam membantu individu, masyarakat, organisasi, maupun negara menghadapi sekaligus meyelesaikan berbagai tantangan yang muncul.

Menurut Utami (2022:25) inovasi dapat dimaknai sebagai suatu proses maupun hasil yang lahir dari pengembangan, pemanfaatan, atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan, termasuk kemampuan teknologi, serta pengalaman untuk menghasilkan atau menyempurnakan produk maupun proses sehingga memiliki nilai yang lebih tinggi. Menjelaskan bahwa

inovasi merupakan sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

2. Dimensi dan Indikator Inovasi Pelayanan

Menurut Dewi (2021:184) dimensi dan indikator inovasi pelayanan ada lima (5), antara lain:

a. *Relative Advantage* (Keuntungan relatif)

Indikator *Relative Advantage* (keuntungan relatif) yaitu mengukur seberapa lebih baik suatu inovasi dibandingkan alternatif sebelumnya, dinilai dari faktor ekonomi, kenyamanan, kepuasan, dan prestise sosial.

b. *Compatibility* (Kompatibilitas)

Indikator *Compatibility* (kompatibilitas) yaitu harus saling melengkapi, bukan mengulangi informasi yang sama atau bertentangan secara langsung.

c. *Complexity* (Kompleksitas)

Indikator *Complexity* (kompleksitas) yaitu membantu mengidentifikasi area sulit, potensi risiko, atau kebutuhan pengujian lebih dalam.

d. *Trialability* (Kemampuan uji coba)

Indikator *Trialability* (kemampuan uji coba) kemudahan bagi calon pengguna untuk mencoba atau bereksperimen dengan ide atau produk baru tersebut secara terbatas sebelum membuat komitmen penuh.

e. *Observability*

Indikator *Observability* yaitu untuk mendeteksi, mendiagnosis, dan menyelesaikan masalah dengan cepat.

3. Jenis – jenis Inovasi Pelayanan

Menurut Mutia (2023:25) ada 5 jenis jenis inovasi pelayanan untuk menciptakan meningkatkan pelayanan antara lain:

a. Inovasi Administratif *(Administrative Innovation)*

   Inovasi yang berfokus pada pembenahan sistem, prosedur, dan tata kelola agar pelayanan lebih efektif.

b. Inovasi Teknologi *(Technological Innovation)*

   Menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan.

c. Inovasi Produk Layanan *(Service/Product Innovation)*

   Menghasilkan layanan baru atau bentuk layanan berbeda untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

d. Inovasi Proses *(Process Innovation)*

   Fokus pada perubahan cara kerja, sehingga proses pelayanan lebih cepat, efisien, dan transparan.

e. Inovasi Organisasi *(Organizational Innovation)*

   Struktur baru dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, dan daya saing dengan mengubah cara kerja, budaya, dan model bisnis secara keseluruhan.

4. Tujuan Inovasi Pelayanan

Menurut Pradana (2022:839) tujuan inovasi pelayanan ada tiga antara lain:

a. Kemampuan dan alat-alat (*capabilities and tools*) kelengkapan berupa peralatan maupun petugas dan kemampuan alat serta petugas pelaksana pelayanan publik yang merupakan unsur berjalannya inovasi.

b. Mendorong Partisipasi Masyarakat untuk membuka ruang bagi warga untuk terlibat aktif, memberikan masukan, dan memantau layanan publik.

c. Membangun citra positif untuk memperbaiki citra pemerintah dan menunjukkan kemampuan untuk menjawab tantangan publik secara inovatif.

2.1.4 Pengertian Profesionalisme Pegawai

1. Pengertian Profesionalisme Pegawai

Profesionalisme pegawai menggambarkan kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang pekerjaannya. Sikap profesional tercemin dari kemampuan pegawai menyesuikan diri di lingkungan kerja, melaksanakan pekerjaan secara tepat waktu, bertanggung jawab, serta menjunjung integritas dalam setiap pelaksanaan tugas. Menurut Kasmiati (2021:294) profesional merupakan individu yang menjalankan suatu profesi dengan berpedoman pada nilai-nilai moral sebagai dasar dalam bertindak.Oleh karena itu setiap profesional

dituntut untuk bekerja secara objektif, menjunjung etika, serta menunjukkan perilaku yang mencerminkan tanggung jawab terhadap profesinya.

Menurut Arifin (2023:415) tingkat profesionalisme seseorang karyawan dapat dilihat dari kemampuan, keeterampilan, dan perilakunya dalam menjalankan pekerjaan secara konsisten di lingkungan kerja. Karyawan yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu mendukung tercapainnya tujuan organisasi secara effektif. Menurut Silalahi (2024:106) menyatakan bahwa profesionalisme merupakan salah satu pilar utama yang mendukung terciptannya birokrasi pemerintah yang efektif. Profesionalisme juga menjadi tolak ukur dalam menilai kompetensi aparatur organisasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Dimensi dan Indikator Profesionalisme Pegawai

Menurut Hutagalung (2024:1131) dimensi dan indikator profesionalisme pegawai sebagai berikut:

a. *Performance* (Petunjuk)

Indikator *performance* (petunjuk) yaitu membantu perusahaan mencapai tujuan strategis dan memberikan umpan balik objektif untuk pengembangan karyawan.

b. Akuntabilitas pegawai

Indikator akuntabilitas pegawai yaitu sistematik dan berfokus pada pertanggungj awaban kinerja serta peningkatan pelayanan publik secara keseluruhan.

c. Loyalitas pegawai

Indikator loyalitas pegawai yaitu menyelesaikan tugas dengan baik atau tepat waktu.

d. Kemampuan pegawai

Indikator kemampuan kerja yaitu mengukur sejauh mana pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan baik, memenuhi standar, atau mencapai tujuan organisasi.

3. Ciri – Ciri Profesionalisme Pegawai

Menurut Erialdy (2024:1362) beberapa ciri-ciri profesionalisme pegawai sebagai berikut:

a. Memiliki kompetensi dan keahlian yang baik pada bidang pekerjannya, serta mampu mengoperasikan berbagai peralatan yang dibutuhkan untuk menunjang pelaksanaan tugas secara efektif.
b. Memiliki pola pikir yang berorientasi pada masa depan sehingga mampu memprediksi serta menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan yang dihadapi.
c. Mengusai pengetahuan dan memiliki kemampuan berfikir analis untuk mengindetifikasi serta menyelesaikan berbagai permasalahan.
d. Tidak mencampurkan hal pribadi dengan tugas kantor.
e. Yakin pada kemampuan diri untuk menyelesaikan tugas.

4. Sikap Profesionalisme Pegawai

Sikap kerja mencerminkan perilaku yang diwujudkan pegawai dalam menjalankan setiap tugas dan tanggung jawabnya. Pelaksanaan pekerjaan

tersebut harus dilakukan secara optimal sehingga hasil yang diperoleh sebanding usaha yang telah diberikan. Menurut Injelly (2024:1127) sikap profesionalisme pegawai antara lain:

a. Kelengkapan sarana dan prasarana, yang disediakan organisasi untuk menunjang berjalannya pekerjaan demi terwujudnya tujuan organisasi.
b. Bertindak transparan, jujur, dan berpegang teguh pada etika profesi.
c. Menunjukkan perilaku sopan, ramah, dan menghormati rekan kerja serta pelanggan.
d. Memberikan pelayanan terbaik, cepat, dan berkualitas, serta mengutamakan kepentingan publik/pelanggan.
e. Mampu memisahkan masalah pribadi dan profesional, serta bersikap optimis.

2.1.5 Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan penerima layanan terhadap kinerja organisasi publik. Kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dapat diukur melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM). (IKM) merupakan data dan informasi yang di peroleh dari hasil pengukuran pendapat masyarakat terhadap layanan publik. Untuk mengukur (IKM), digunakan skala likert sebagai alat ukur bertujuan mengetahui tingkat persetujuan atau penilaian responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan. Kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila instansi mampu

memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Khairunnisa (2021:58) kepuasan merupakan perasaan senang maupun kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Menurut Rizqi (2023:290) kepuasan masyarakat harus menjadi perhatian utama bagi setiap organisasi atau instansi yang memberikan pelayanan publik. Hal ini disebabkan karena masyarakat berperan sebagai pihak yang menilai sekaligus mengukur kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan. Menurut Hariyanto (2021:316) Memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan demikian, tidaklah mudah untuk mewujudkan kepuasan masyarakat menyeluruh.

2. Dimensi dan Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Wattimena (2021:135) dimensi kepuasan masyarakat tercermin dari tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang mereka rasakan. Kepuasan tersebut merupakan hasil evaluasi atau penilaian masyarakat terhadap kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tersebut, terdapat beberapa dimensi dan indikator yang dapa dijadikan sebagai alat ukur kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. *Communication* (Komunikasi)

   Indikator *communication* (komunikasi) adalah membantu memastikan pesan tersampaikan sesuai tujuan dan menghasilkan pemahaman yang benar dari penerima.

2. *Access* (Akses)

   Indikator *access* (akses) adalah penanda visual atau metrik yang menunjukkan status, ketersediaan, atau tingkat kemudahan untuk mencapai suatu layanan, sumber daya, atau data.

3. *Courtesy* (Kesopanan)

   Indikator *courtesy* (kesopanan) adalah sikap dan perilaku yang mencerminkan rasa hormat, perhatian, dan keramahan terhadap orang lain dalam interaksi sosial dan profesional.

4. *Credibility* (Kredibilitas)

   Indikator *credibility* (kredibilitas) adalah persepsi kejujuran, integritas, objektivitas, dan konsistensi sumber dalam menyampaikan informasi atau janji.

5. *Compentence* (Kompetensi)

   Indikator *compentence* (kompetensi) adalah meliputi keahlian teknis, kemampuan memecahkan masalah, inisiatif, kerjasama, adaptabilitas, serta etika profesional.

3. Penilaian Kepuasan Masyarakat

Penilaian kepuasan masyarakat merupakan proses untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan pendapat dan penilaian mereka terhadap kualitas kinerja pelayanan publik. Pengukuran kepuasan tersebut dapat dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat (SKM) maupun indeks kepuasan masyarakat (IKM). Penilian kepuasan masyarakat ada lima yaitu:

a. Tujuan

Tujuan utama penilaian kepuasan masyarakat merupakan untuk mengevaluasi kinerja secara unit pelayanan secara berkala. Selaian itu hasil penilaian dapat dijadikan sebagai dasar dalam menyususn kebijakan dan strategi guna meningkatkan mutu pelayanan publik secara berkesinambungan.

b. Manfaat

Penilaian kepuasan masyarakat bermanfaat untuk mengidentifikasi berbagai kelemahan maupun kekurangan pada setiap unsur penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, hasil penilaian juga dapat mendorong terciptanya persaingan yang sehat antara unit penyelenggaraan pelayanan sehingga kualitas pelayanan berjalan dengan baik.

c. Cara pengukuran

Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan dengan memadukan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Penilaian tersebut diperoleh melalui perbandingan antara harapan masyarakat dengan kebutuhan serta pelayanan yang mereka terima.

d. Frekuensi

Secara periodik, setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulan (semester), atau satu tahun.

e. Penanganan Keluhan *(Complaint Handling)*

Kemudahan menyampaikan keluhan, respon, dan penyelesaiannya.

f. Aspek Lainnya

Bebas pungli, calo, diskriminasi, serta informasi yang diberikan.

g. Pelayanan *(Service Delivery)*

Kecepatan, ketepatan waktu, keramahan, kesederhanaan prosedur, kejelasan persyaratan, dan keadilan.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut Hidayat (2024:1241) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, antara lain:

a. Kualitas pelayanan
b. Jaminan
c. Daya tanggap
d. Standar pelayanan
e. Sumber daya manusia

2.2 Penelitian Terdahulu

Penyusunan suatu penelitian memerlukan kajian terhadap hasil penelitian sebelumnya sebagai sumber informasi yang relevan. Kajian tersebut berfungsi untuk memberikan referensi, memperkuat dasar penelitian, serta menjadi bahan perbandingan dalam pengembangan penelitian yang dilakukan. Guna memperkuat landasan penelitian, penulis mengkaji sejumlah penelitian sebelummya yang memiliki keterkaitan dengan topik yang diteliti. Uraian mengenai penelitian tersebut beserta hasilnya disajikan pada bagian berikut:

Tabel2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti/Tahun/Judul penelitian	Variabel yang Diteliti dan Dimensinya	Metode dan Alat Analisis	Hasil penelitian
1.	Yuniar Hidayati & Ronal Aprianto. (2022) Pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas layanan sebagai variabel *Intervening* di Kantor sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota LUBUKLINGGAU Jurnal Manajemen Universitas Bina Insan Lubuklinggau Vol: 1 No: 1	Motivasi (X_1) Lingkungan Kerja (X_2) Kualitas Pelayanan (Z) Kepuasan Masyarakat (Y)	Metode: Kuantitatif Alat Analisis: Analisis Regresi Linier Berganda	1. Memberikan kualitas pelayanan terbaik demi meningkatkan pendapatan daerah Provinsi Sumatra Selatan. 2. Mencegah dan Menetrasilir terjadinya kejahatan yang berkaitan dengan dokumen dan surat-surat kendaraan bermotor. 3. Memberikan kepastian jaminan santunan pada korban kecelakaan.
2.	Toni Herlambang. Pengaruh profesionalisme pegawai dan *standard operating procedure* terhadap kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* Jurnal Manajemen Vol: 14 No:1	Profesionalisme pegawai (X_1) *Standard operating procedure* (X_2) Kualitas pelayanan (Z) Kepuasan masyarakat (Y)	Metode: Kuantitatif Alat analisi: Analisis SEM berbasis varian PLS	a. Disiplin yang tinggi mendorong pegawai melakukan pekerjannya dengan baik, sesuai prosedur kerja yang ada di instansi b. Memberikan pelayanan yang terbaik

No	Nama peneliti/Tahun/Judul penelitian	Variabel yang Diteliti dan Dimensinya	Metode dan Alat Analisis	Hasil penelitian
				untuk masyarakat.
3.	Mochamad Muzaki & Arik Susbiyani (2023) Pengaruh kualitas dan inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel *intervening* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi Relasi Jurnal Ekonomi Vol: 19 No: 2	Kualitas (X_1) Inovasi pelayanan (X_2) Kepercayaan masyarakat (Z) Kepuasan masyarakat (Y)	Metode: Kuantitatif Alat analisis: Alat analisis Sem berbasis varian PLS	Inovasi pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Banyuwangi masih perlu meningkatkan kinerja pelayanan terutama pada inovasi pelayanan kemudahan masyarakat untuk mengakses layanan serta kualitas pelayanan untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat.
4.	Hilda Amalia & Azizah Indriyani. (2024) Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Kemampuan Kerja Pegawai, dan Integritas terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Semangat Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes)	Kualitas Pelayanan Administrasi (X_1) Kemampuan Kerja Pegawai (X_2) Integritas (X_3) Semangat Kerja (Z) Kepuasan Masyarakat	Metode: Kuantitatif Alat Analisis: Analisis SEM berbasis varian PLS Metode: Kuantitatif Alat Analisis: Analisis SEM berbasis varian PLS	Kualitas pelayanan dan Integritas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Di Kantor Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes. Kualitas Pelayanan Administrasi terbukti menjadi faktor utama yang Mempengaruhi kepuasan Masyarakat baik

No	Nama peneliti/Tahun/Judul penelitian	Variabel yang Diteliti dan Dimensinya	Metode dan Alat Analisis	Hasil penelitian
	Jurnal Akuntasi dan Hukum dan Edukasi E-ISSN: 3046-7187 P-ISSN:3046-7896 Vol:1 No:2	(Y)		secara langsung maupun melalui semangat kerja.
5.	Nia Ratmelia & Widi Dewi Ruspitasari. (2024) Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Kutai Timur) Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen Vol: 2 No: 1	Kualitas Pelayanan Publik (X_1) Kompetansi (X_2) Disiplin Kerja (X_3) Kepuasan Masyarakat (Y)	Metode: Kuantitatif Alat Analisis: Analisis Regresi Linier Berganda	Kualitas Pelayanan Publik, Kompetansi dan Disiplin Kerja secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil Penelitian mengindikasikan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja yang baik akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat pula. Pelayanan Publik maksimal dapat memberikan pengalaman yang sesuai dengan harapan masyarakat, tercemin dari pelayanan yang transparan, cepat dan efisien.

No	Nama peneliti/Tahun/Judul penelitian	Variabel yang Diteliti dan Dimensinya	Metode dan Alat Analisis	Hasil penelitian
6.	Andi Muhammad Ridwan & Mashur Razak. (2022) Andi Muhammad Ridwan & Mashur Razak. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efektivitas Kerja dan Motivasi Kerja terhadap kepuasan masyarakat Pada kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare Jurnal Nobel Manajemen Vol: 3 No: 3	Kualitas Pelayanan (X_1) Efektivitas Kerja Efektivitas Kerja (X_2) Motivasi Kerja (X_3) Kepuasan Masyarakat (Y)	Metode: Kuantitatif Alat Analisis: Analisis Regresi Linier Berganda	Kualitas Pelayanan Publik, Efektivitas Kerja danMotivasi Kerja sangat berpengaruh baik bagi pelayanan di Kelurahan Soreang Kota Parere
7.	Nurul Qomariah (2023) Pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel intervening di pencatatan sipil kabupaten Banyuwangi Jurnal Ekonomi Vol: 19 No: 2 Juli 2023	Kualitas (X_1) Inovasi Pelayanan (X_2) Kepuasan Masyarakat (Z) Kepercayaan Masyarakat (Y)	Metode: Kuantitatif Alat Analisis: Analisis SEM berbasis varian PLS	Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat berpengaruh signifikan dan positif di pencatatan sipil Kabupaten Banyuwangi
8.	Ahmad Nurhidayat & Bahtiar Efendi. (2021)	Kualitas Pelayanan Publik	Metode: Kuantitatif	Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh

No	Nama peneliti/Tahun/Judul penelitian	Variabel yang Diteliti dan Dimensinya	Metode dan Alat Analisis	Hasil penelitian
	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap kepuasan masyarakat Dikantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo Jurnal Ekonomi bisnis dan Engineering Vol: 2 No: 2	(X_1) Responsivitas (X_2) Disiplin Kerja (X_3) Kepuasan Masyarakat (Y)	Alat Analisis: Analisis Regresi Linier Berganda	positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Responsivitas berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan Masyarakat Disiplin Kerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
9.	Agustian Maulana & Ari Kristiana (2024) Pengaruh komunikasi organisasi, komitmen organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (Studi kasus di Dinas Dukcapil Brebes) Jurnal Universitas Teknologi Dumai Vol: 10 No: 1	Pengaruh komunikasi (X_1) Komitmen organisasi (X_2) Lingkungan Kerja (X_3) Kualitas pelayanan (Z) Kepuasan Masyarakat (Y)	Metode: Kuantitatif Alat Analisis: Analisis Regresi Linier Berganda	Komunikasi, komitmen organisasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh positif terhadap masyarakat untuk mempermudah pelayanan di Dinas Dukcapil Brebes.

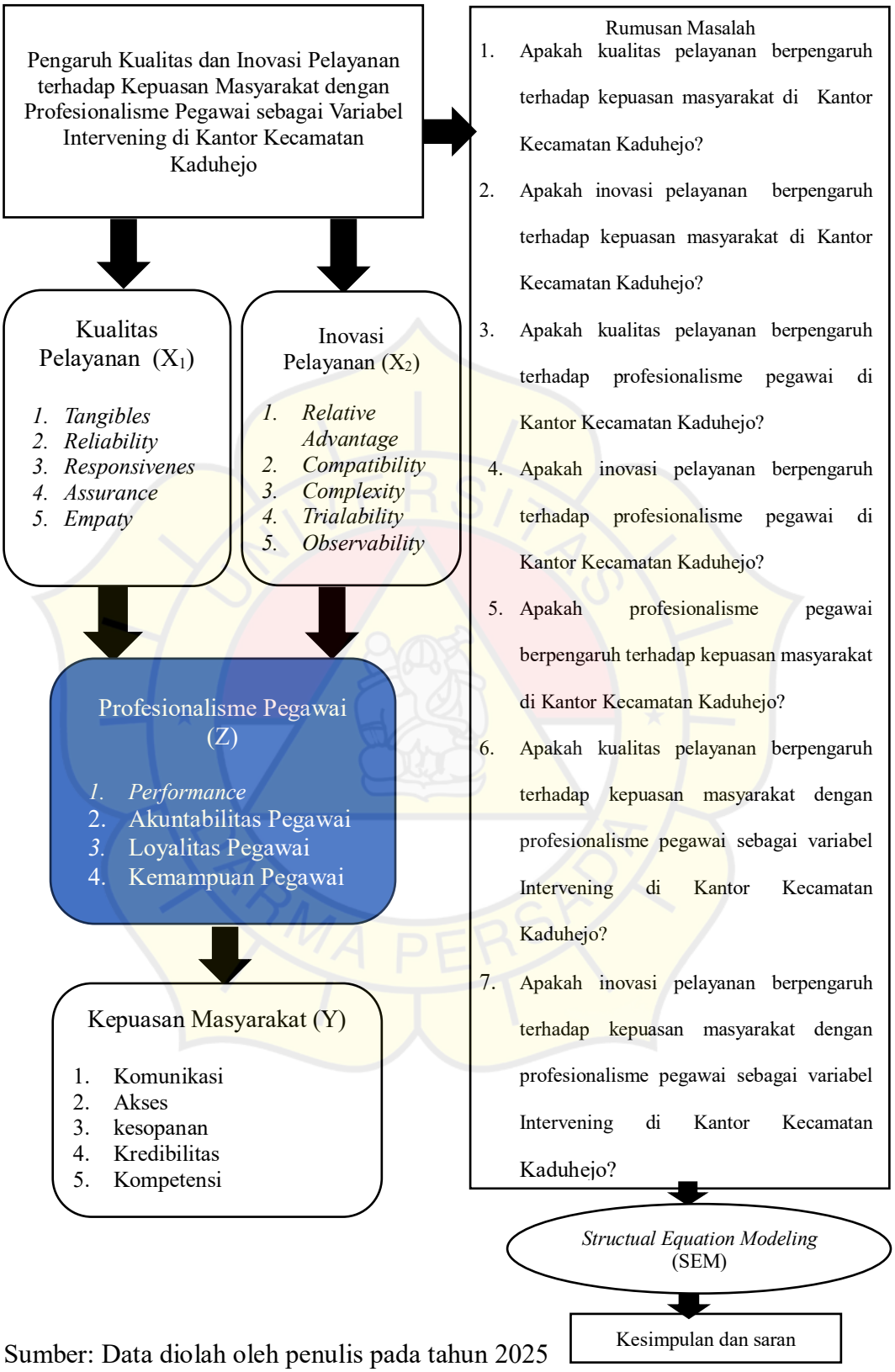
No	Nama peneliti/Tahun/Judul penelitian	Variabel yang Diteliti dan Dimensinya	Metode dan Alat Analisis	Hasil penelitian
10.	Didik Mulyono & Lina Alfiyani. (2023) Efektivitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Kota Madiun terhadap Indeks Kepuasan Mayarakat Jurnal Kesehatan Wira Buana Vol:14 No: 7	Efektivitas (X_1) Pelayanan (X_2) Administrasi (X_3) Kepuasan Masyarakat (Y)	Metode: Kuantitatif Alat Analisis: Analisis Regresi Linier Berganda	Efektivitas pelayanan administrasi rumah sakit Kota Madiun Menunjukkan bahwa ada pelayanan administrasi di rumah sakit menghasilkan pelayanan yang baik.

Sumber : Data diolah penulis tahun 2025

2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut Riduwan (2023:161) kerangka pemikiran merupakan landasan konseptual yang digunakan sebagai acuan dalam suatu penelitian. Kerangka pemikiran tersebut disusun melalui sintesis berbagai informasi yang diperoleh dari fakta lapangan, hasil observasi, serta kajian terhadap berbagai literatur yang relevan. Oleh sebab itu, kerangka pemikiran memuat teori, konsep, maupun proposisi yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan penelitian.

Berdasarkan tinjauan teori yang sudah disajikan dalam gambar 2.1 berikut ini:



Sumber: Data diolah oleh penulis pada tahun 2025

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah dugaan atau jawaban sementara yang disusun peneliti terhadap permasalahan yang akan diteliti. Hipotesis bukanlah suatu kesimpulan akhir, melainkan pernyataan yang menggambarkan dugaan mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih yang nantinya akan dibuktikan melalui proses penelitian. Menurut Taufik (2021:97) hipotesis merupakan jawaban sementara atas sesuatu permasalahan yang kebenarannya harus diuji berdasarkan hasil penelitian. Hipotesis berfungsi sebagai pedoman untuk mengarahkan penelitian, yang kebenarannya akan dibuktikan melalui pengumpulan dan analisis data. Hipotesis variabel penelitian memiliki beberapa manfaat, diantaranya:

1. Memfokuskan fakta menjadi satu kesatuan utuh.
2. Sebagai panduan untuk menguji dan menyelesaikan fakta dan antar fakta.
3. Hipotesis membantu peneliti fokus pada hubungan antar variabel yang ingin diuji, sehingga penelitian tidak melebar.
4. Jenis hipotesis mempengaruhi metode pengumpulan data.
5. Dengan menyusun hipotesis, peneliti terdorong untuk menganalisis teori dan fenomena secara lebih mendalam.
6. Hipotesis menunjukkan bagaimana teori diterapkan dalam konteks penelitian tertentu.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat dirumuskan suatu hipotesis yang merupakan dugaan sementara dalam menguji suatu penelitian yaitu:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

Ho: Tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

Ha: Terdapat Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

2. Pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

   Ho: Tidak terdapat pengaruh antara Inovasi Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

   Ha: Terdapat pengaruh antara Inovasi Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Profesionalisme Pegawai (Z) di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

   Ho: Tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Profesionalisme Pegawai (Z) di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

   Ha: Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Profesionalisme Pegawai (Z) di Kantor kecamatan Kaduhejo.

4. Pengaruh Inovasi Pelayanan (X_2) terhadap Profesionalisme Pegawai (Z) di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

   Ho: Tidak terdapat pengaruh antara Inovasi Pelayanan (X_2) terhadap Profesionalisme Pegawai (Z) di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

   Ha: Terdapat pengaruh antara Inovasi Pegawai (X_2) terhadap Profesionalisme Pegawai (Z) di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

5. Pengaruh Profesionalisme Pegawai (Z) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

   Ho: Tidak terhadap pengaruh antara Profesionalisme Pegawai (Z) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

   Ha: Terdapat pengaruh antara Profesionalisme Pegawai (Z) terhadap Kepuasan Masyakat (Y) di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan Profesionalisme Pegawai (Z) sebagai Variabel *Intervening* di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

   Ho : Tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan Profesionalisme Pegawai (Z) sebagai Variabel *Intervening* di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

   Ha : terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan Profesionalisme Pegawai (Z) sebagai Variabel *Intervening* di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

7. Pengaruh Inovasi Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan Profesionalisme Pegawai (Z) sebagai Variabel *Intervening* di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

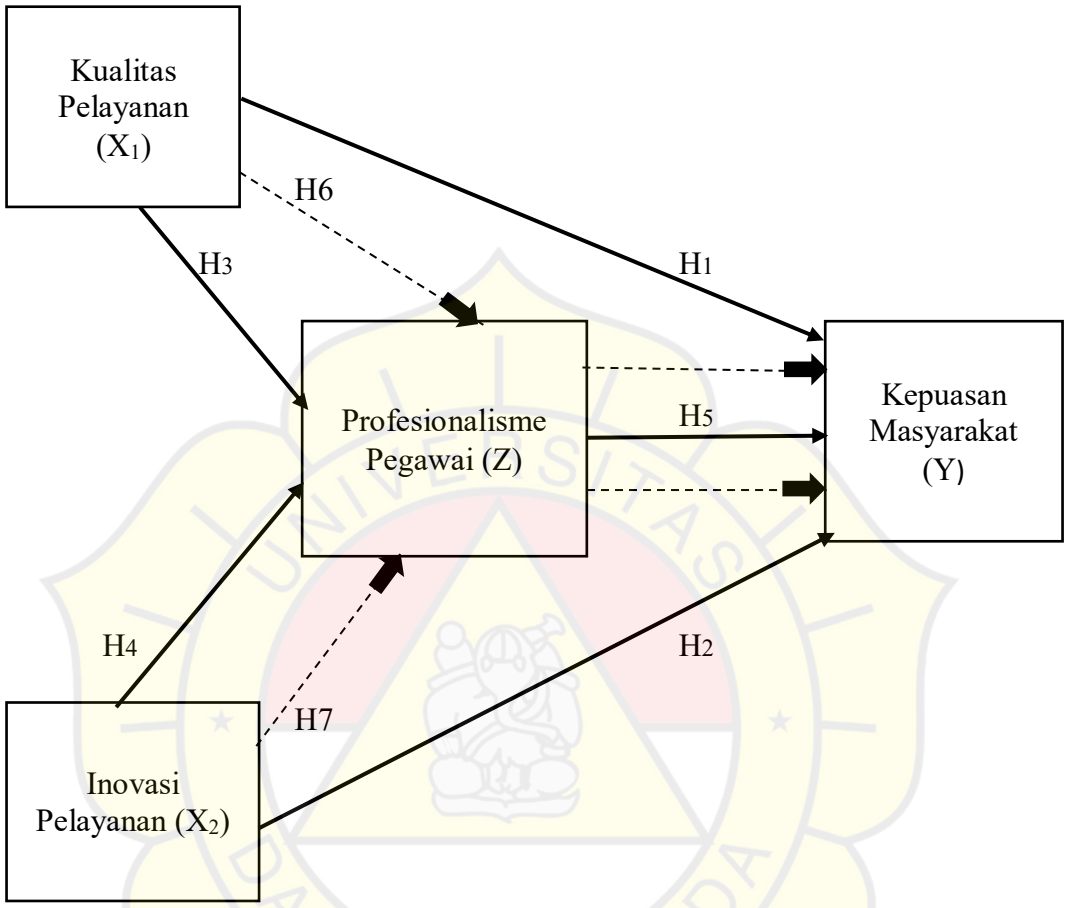
   Ho : Tidak terdapat pengaruh antara Inovasi Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan Profesionalisme Pegawai (Z) sebagai Variabel *Intervening* di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

Ha : terdapat pengaruh antara Inovasi Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan Profesionalisme Pegawai (Z) sebagai Variabel *Intervening* di Kantor Kecamatan Kaduhejo.

2.5 Paradigma Penelitian

Menurut Andini (2023:7) paradigma adalah kerangka berpikir yang digunakan untuk melihat, memahami, dan menginterpretasikan suatu fenomena. Dalam penelitian pradigma berfungsi sebagai landasan yang berisi serangkain asumsi serta keyakinan yang mengarahkan peneliti dalam menentukan pendekatan, metode, dan cara menganalisis permasalahan yang diteliti. Menyatakan bahwa paradigma merupakan kumpulan asumsi yang memberikan kerangka konseptual atau filosofis untuk perspektif dunia. Paradigma penelitian memiliki pengaruh terhadap pendekatan penelitian yang akan digunakan, seperti pendekatan kualitatif atau kuantitatif. Cara memperoleh data akan sesuai dengan apa yang akan digunakan dalam menganalisis masyarakat. Pada penelitian ini, paradigma disusun untuk menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan sebagai variabel independen, profesionalisme pegawai sebagai variabel *Intervening*, serta kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Hubungan antara variabel tersebu menjadi dasar dalam penyusunan hipotesis yang selanjunya diuji menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS).

Untuk menjelaskan paradigma Penelitian tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



Ket :

——— (Pengaruh Langsung)

-------- (Pengaruh Tidak Langsung)

Sumber Data Diolah oleh penulis 2025

Gambar 2.2 Paradigma Penelitian

Pada gambar diatas mengenai antara variabel dimana terdapat dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X_1), inovasi Pelayanan (X_2) lalu salah satu variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y), dan profesionalisme pegawai (Z) sebagai mediasi. Dimana pada variabel kualitas pelayanan (X_1) dan inovasi

pelayanan (X_2) dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) secara parsial dan individu. Berikutnya kualitas pelayanan (X_1) dan inovasi pelayana (X_2) dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) dengan parsial, lalu variabel kualitas pelayanan (X_1) serta inovasi pelayanan (X_2) dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) atas profesionalisme pegawai (Z) sebagai variabel *intervening*.