

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam sub bab ini, peneliti akan memberikan paparan hasil tinjauan peneliti atas beberapa penelitian dan kajian ilmiah terdahulu serta beberapa konsep yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Jenis Penelitian	Judul Penelitian	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Yunissa Nur Widiani (2018)	Jurnal	Kualitas Pelayanan <i>E-Government</i> Melalui Aplikasi <i>E-Filing</i> Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif eksplanatif. Penentuan populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode <i>non-probability sampling</i> . Sedangkan peneliti menggunakan metode <i>probability sampling</i> .	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya nilai positif yang dimiliki koefisien regresi, ini mengartikan semakin tinggi kualitas pelayanan <i>e-government</i> , maka semakin meningkat pula kepuasan pengguna aplikasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan <i>e-Government</i> melalui aplikasi <i>e-Filing</i> KPP Pratama Bandung

					Cibeunying berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi sebesar 70,5%,. Hasil uji t menyatakan bahwa kualitas pelayanan <i>e-Government</i> melalui aplikasi <i>e-Filing</i> Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Bandung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi.
2.	Dwika Siswananda Putra dan Elvira Aziz (2019)	Jurnal	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Bandung	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan berdasarkan tujuan penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Teknik sampling yang digunakan adalah <i>Non Probability Sampling</i> . Sedangkan	Berdasarkan hasil penelitian analisis deskriptif, variabel kualitas pelayanan <i>e-filing</i> di Kota Bandung secara keseluruhan berada dalam kategori setuju dengan persentase sebesar 71,67%. Hal ini menunjukkan

				<p>dalam peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif eksplanatif dan untuk teknik sampling yang digunakan yaitu <i>Probability Sampling</i>. Perbedaan lainnya yaitu terdapat dalam teori yang digunakan.</p>	<p>kualitas pelayanan <i>e-filing</i> di Kota Bandung sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan masyarakat pada <i>e-filing</i> Kota Bandung secara keseluruhan berada dalam kategori setuju dengan memperoleh persentase sebesar 73,76%. Hal ini berarti masyarakat merasakan seluruh pelayanan <i>e-filing</i> yang dibutuhkan memuaskan. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan <i>e-filing</i> berdasarkan uji t bahwa dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kota Bandung.</p>
3.	Gunawan Setyo Utomo,	Jurnal	Pengaruh Kualitas <i>E-Government</i>	Teknik pengambilan data penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan

	Kartika Hendra Titisari, dan Anita Wijayanti (2020)		Terhadap Kepuasan Pengguna <i>E-Filing</i> : Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta	ini menggunakan teknik <i>incidental sampling</i> . Sedangkan teknik sampling yang digunakan oleh peneliti yaitu <i>Probability Sampling</i> .	bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna <i>E-filing</i> . Namun hasil untuk kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>E-filing</i> . Selanjutnya, hasil pada pengujian kualitas layanan dinyatakan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna <i>E-filing</i> . Hasil koefisiensi determinasi menunjukkan bahwa besaran variabel independen terhadap kepuasan pengguna <i>E-filing</i> sebesar 48.5%.
4.	Kiki Kumalasari dan Yasnimar Ilyas (2021)	Jurnal	Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan	Perbedaan yang dimiliki yaitu terletak pada tingkat kesalahan dalam perhitungan sampel yang digunakan.	Menunjukkan bahwa ada pengaruh positif signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap

			Tajurhalang Kabupaten Bogor		kepuasan masyarakat, hal tersebut dapat dilihat dari nilai R Square yang berarti dari kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 70%. Hasil Ha diterima dan Ho ditolak, yang artinya variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Tajurhalang.
--	--	--	-----------------------------------	--	--

Sumber: Data Dikelola Oleh Penulis

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Bersumber pada buku Meithiana Indrasari, Garvin mengemukakan kualitas merupakan keadaan yang bersangkutan dengan produk, manusia atau

tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang dapat berpindah dan mudah menyelaraskan diri dengan situasi, di mana keadaan tersebut dapat memenuhi atau melebihi harapan dari para pengguna.¹

Menurut Kotler dalam Indrasari, kualitas meliputi segenap sifat dari layanan baik dalam bentuk barang ataupun jasa yang kecakapannya memiliki pengaruh untuk memberikan rasa senang dan dinilai memiliki mutu yang baik apabila dapat mencukupi harapan terhadap suatu kebutuhan dari para pengguna layanan tersebut.²

Pelayanan secara menyeluruh mengandung arti sebagai kegiatan yang ditetapkan untuk memberikan pemenuhan akan kebutuhan dan keinginan para pengguna dengan memberikan rasa puas dari apa yang telah diberikan oleh layanan tersebut.³ Pada hakekatnya pelayanan merupakan sekumpulan runtutan tindakan yang berjalan secara teratur dan berkelanjutan, memuat segenap pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain.⁴

Selanjutnya pelayanan menurut R.A Supriyono dalam buku Meithiana Indrasari adalah tindakan yang dilaksanakan oleh organisasi untuk memenuhi kebutuhan pihak pengguna layanan jasa dan hal tersebut akan meninggalkan kesan tersendiri bagi si pemakai. Pelayanan yang baik memberikan rasa puas, sehingga pelayanan merupakan hal utama untuk menarik pengguna menggunakan produk dan jasa yang diberikan.⁵

¹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019, hal. 54

² Ibid, hal. 55

³ Ibid, hal. 57

⁴ Ibid

⁵ Ibid

Sinambela dkk dalam Mulyadi mendefinisikan pelayanan publik adalah aktivitas yang memberi keuntungan, memberikan kepuasan walaupun hasil dari suatu produk tidak terikat secara fisik, di mana aktivitas ini dilakukan oleh penyedia layanan jasa terhadap sekumpulan manusia yang memiliki kepentingan.⁶

Berlandaskan pada pengertian di atas, dikatakan bahwa pada dasarnya pelayanan publik ialah aktivitas yang diberikan kepada publik dari pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang memberikan manfaat kepada pemakai layanan jasa dan tidak berakhir dengan kepemilikan, namun dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan dari para pengguna jasa.⁷

Kualitas pelayanan publik menurut Al Gore dalam Rahayu, yaitu memberikan masyarakat apa yang mereka butuhkan dan untuk melakukannya, harus dapat menemukan dan mengidentifikasi apakah terdapat permasalahan yang mereka hadapi, apa saja kepentingan yang mereka inginkan, dan bagaimana pemerintah dapat memenuhi itu semua.⁸

Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah situasi yang memiliki hubungan dengan produk, manusia, proses, serta lingkungan yang dapat berubah dan mudah menyesuaikan diri dengan keadaan, di mana keadaan tersebut dapat memenuhi atau melebihi harapan dari para pengguna.⁹ Berdasarkan hal tersebut, dapat diartikan bahwa segala

⁶ Deddy Mulyadi, Hendrikus T. Gedeona, Muhammad Nur Afandi, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi)*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2018, hal. 39

⁷ Ibid, hal. 43

⁸ Amy Y.S Rahayu, Vishnu Juwono, dan Krisna Puji Rahmayanti, *Pelayanan Publik Dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*, Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2020, hal. 168

⁹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*, Yogyakarta: Gava Media, 2018, hal. 49

kegiatan yang dikatakan baik dan memiliki hubungan dengan proses pemenuhan kebutuhan dan harapan dari pengguna ialah kualitas pelayanan. Suatu pelayanan memiliki kualitas yang baik jika dilihat dari bagaimana kesesuaian layanan tersebut dengan kebutuhan dan harapan para pengguna.

Parasuraman dalam buku Hardiyansyah mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang tidak sama antara harapan pengguna layanan dan pelayanan yang dirasakan atau dialami.¹⁰ Parasuraman dalam Ekowati mengembangkan skala *E-SERVQUAL* yang terdiri atas 7 (tujuh) dimensi. Dimensi tersebut terbagi menjadi dua skala yaitu, *E-S-QUAL (E-Core-Service Quality Scale)* dan *E-RecS-QUAL (E-Recovery-Service Quality Scale)*.¹¹

E-S-QUAL mencakup segala bagian yang saling memiliki aksi dari pengguna dengan *website*. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana *website* memudahkan dari segi keefisienan dan keefektifan dalam memberikan pelayanan.¹² *E-S-QUAL* terdiri atas:¹³

1. *Efficiency*. Kesanggupan dalam memberikan layanan kepada pengguna dalam membuka situs web yang bersangkutan dengan intensitas waktu dan kemudahan dalam menemukan suatu produk dan informasi yang diinginkan.¹⁴

¹⁰ Amy Y.S Rahayu, Vishnu Juwono, dan Krisna Puji Rahmayanti, Op.Cit., hal. 172

¹¹ Nurul Syamsi Ekowati, dkk. Jurnal: “Analisis Kualitas Layanan Website Erafone terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan *E-S-Qual* dan *E-Recs-Qual*”, Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 2, No. 2, Februari 2018, hal. 603-604

¹² Ibid.

¹³ Ibid.

¹⁴ Ibid.

2. *System Availability*. Suatu upaya yang berhubungan dengan seberapa mampu keakuratan pelayanan dalam memberikan fungsi sebagaimana harusnya.¹⁵
3. *Fulfillment*. Berkenaan dengan bagaimana janji suatu *website* dalam memenuhi kebutuhan, ketersediaan stok produk, ketepatan janji layanan dalam waktu pengiriman yang telah dijanjikan atas suatu produk.¹⁶
4. *Privacy*. Berkenaan dengan tingkat di mana *website* aman dalam menjaga informasi pengguna.¹⁷

E-RecS-QUAL adalah pengukuran kualitas akan suatu layanan *online* setelah proses menerima produk, hal ini berkaitan dengan bagaimana pemulihan layanan terhadap suatu kendala, terdiri atas:¹⁸

1. *Responsiveness*. Berkenaan seberapa jauh *website* memberikan upaya dalam menanggapi pelanggan.¹⁹
2. *Compensation*. Berkenaan seberapa jauh *website* memberikan imbalan kepada pelanggan dalam mengatasi suatu permasalahan yang terjadi.²⁰
3. *Contact*. Berkenaan dengan kesiapan sarana komunikasi baik secara offline melalui sambungan telepon atau secara online untuk memberikan bantuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.²¹

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Ibid.

¹⁹ Ibid.

²⁰ Ibid.

²¹ Ibid.

Zeithaml dan Bitner dalam Rahayu menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian yang berfokus, yang mencerminkan tanggapan pengguna terhadap dimensi kualitas itu sendiri, yang terdiri dari *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles*. Hal ini merupakan suatu gagasan konseptual yang berpusat pada *perceived quality* (kualitas yang dirasakan) yang didefinisikan sebagai penilaian dari pengguna tentang keunggulan atau kelebihan entitas pemerintah secara keseluruhan.²²

Dengan begitu apabila harapan dari pengguna layanannya lebih besar daripada kinerja layanan yang dirasakan, *perceived quality*-nya (kualitas yang dirasakan) lebih rendah dibandingkan dengan kepuasan sehingga mengakibatkan ketidakpuasan bagi pengguna layanan. Dengan kata lain, kualitas layanan merupakan hasil dari adanya pertimbangan dari pengguna layanan yang membuat beberapa harapan mengenai cara layanan tersebut diberikan dan ditunjukkan.²³

Diperlukan kriteria untuk melihat apakah pelayanan publik yang telah diberikan oleh organisasi pemerintah masuk dalam klasifikasi berkualitas atau tidak, baik atau buruk. Maka dalam mengukur mutu dari suatu layanan yang telah diberikan oleh para aparatur penyedia layanan kepada pengguna layanan perlu memperhatikan tolak ukur yang akan menjadi sebuah penilaian baik atau buruknya kualitas layanan yang diberikan. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml dalam Hardiansyah menyatakan bahwa *SERVQUAL* merupakan suatu

²² Amy Y.S Rahayu, Vishnu Juwono, dan Krisna Puji Rahmayanti, *Loc.Cit.*

²³ Amy Y.S Rahayu, Vishnu Juwono, dan Krisna Puji Rahmayanti, *Op.Cit.*, hal. 172

metode empiris yang dapat dipakai oleh organisasi pelayanan untuk melihat dan mengukur dalam proses peningkatan kualitas layanan.²⁴

1. *Reliability* (Kehandalan), meliputi kecakapan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan standar pelayanan yang baik dan memiliki kemampuan dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.²⁵
2. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), berkaitan dengan keahlian dari para pemberi layanan dalam memberikan suatu layanan yang cepat dalam merespon, yaitu dilakukan dengan adanya penindakan atas keluhan yang dirasakan masyarakat. Hal ini meliputi kehendak dari penyedia layanan untuk memberikan bantuan jasa yang dibutuhkan oleh para pengguna. Dengan menghiraukan pengguna yang menunggu tanpa adanya alasan yang jelas akan mengakibatkan tumbuhnya kesan tidak baik kepada penyedia layanan.²⁶
3. *Assurance* (Jaminan), berkaitan dengan keahlian dari para pemberi layanan dalam hal memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat terhadap suatu produk yang dihasilkan guna dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.²⁷
4. *Empathy* (Empati), berkaitan dengan kemampuan para penyedia layanan dengan cara memahami apa yang diinginkan oleh pengguna dilihat dari perspektif pengguna tersebut dalam pemenuhan kebutuhan layanan.²⁸

²⁴ Hardiansyah, Op.Cit., hal. 63

²⁵ Ibid.

²⁶ Ibid.

²⁷ Ibid.

²⁸ Ibid, hal. 64

5. *Tangibles* (Berwujud/Bukti Fisik), berkaitan dengan hal nyata yang menjadi ketertarikan guna mengambil suatu pertimbangan terhadap penggunaan suatu produk atau jasa yang ditawarkan, yaitu dapat melihat bagaimana kemudahan penyedia layanan dalam melayani pengguna.²⁹

Metode ini mencakup proses mengembangkan pemahaman berkenaan dengan kebutuhan layanan yang dirasakan oleh para penerima layanan. Hal ini dapat dinilai dari tanggapan organisasi yang berkepentingan mengenai kualitas layanan, yang kemudian dapat digunakan sebagai petunjuk dalam menaikkan tingkat kualitas layanan.³⁰

Pelayanan dikatakan memiliki kualitas yang baik ketika layanan yang diberikan dapat memberikan pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta harapan dari penerima layanan tersebut. Ketika layanan tidak dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan dari para penerima layanan, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa layanan yang diberikan tidak memiliki kualitas yang baik. Karena hal ini kualitas pelayanan ditentukan oleh seberapa puas pengguna terhadap pelayanan yang diberikan.

Bersumber pada teori-teori yang telah dijelaskan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan sebagai variabel independen merupakan perbedaan antara harapan pengguna layanan dan pelayanan yang dirasakan atau dialami dari keseluruhan produk barang maupun jasa publik yang dapat menjadi suatu tolak ukur keberhasilan dalam menunjang keahliannya dalam memenuhi kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

²⁹ Ibid.

³⁰ Hardiansyah, Op.Cit., hal. 55-56

Dari berbagai dimensi kualitas pelayanan publik yang telah dijelaskan di atas, penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan menurut Zeithaml dengan dimensi kualitas itu sendiri, yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, and *tangibles*.

2.2.2 Tangerang LIVE

Teknologi dimanfaatkan oleh Pemerintah Kota Tangerang sebagai hal yang dipakai dalam melaksanakan pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan berbasis elektronik. Dengan begitu, pemerintah Kota Tangerang meluncurkan pelayanan yang berbasis aplikasi, yaitu aplikasi Tangerang *LIVE* yang diluncurkan sebagai media komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, yang keluaran pada tahun 2016.

Peran pemanfaatan teknologi yang dikelola oleh Badan Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang digunakan untuk memberikan informasi kepada publik. Dengan mengeluarkan aplikasi Tangerang *LIVE* ini, pemerintah memiliki harapan dapat memberikan informasi kepada publik secara baik. Dengan adanya aplikasi Tangerang *LIVE* ini pemerintah juga memiliki harapan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi maupun kebutuhan-kebutuhan lainnya yang berhubungan dengan kehidupan berkewarganegaraan.

Terdapat banyak fitur yang meliputi hampir semua layanan pemerintah di dalam aplikasi Tangerang *LIVE*. Berita mengenai Kota Tangerang juga dapat diakses melalui aplikasi tersebut, sehingga aplikasi Tangerang *LIVE* dapat dijadikan sebagai media informasi dan layanan dalam satu genggam.

2.2.3 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan hasil pertimbangan antara kesenangan dan kekecewaan yang timbul akibat dari kemampuan kerja suatu produk, yang apabila kemampuan kerja produk ada di bawah dari harapan maka mengakibatkan ketidakpuasan, sebaliknya jika kemampuan kerja suatu produk berada di atas harapan maka mengakibatkan kepuasan.³¹

Kepuasan konsumen merupakan harapan yang bangun oleh konsumen itu sendiri, harapan ini timbul setelah adanya pertimbangan antara harapan dengan kenyataan.³² Dengan kata lain, konsumen merupakan bagian dari pihak yang membuat harapan akan suatu hasil dan memiliki tindakan berlandaskan hal tersebut.

Dalam buku Rosnaini Daga, kepuasan menurut Kotler adalah tinggi rendahnya hasil di mana seseorang membandingkan kemampuan kerja suatu produk jasa dengan apa yang diterima.³³ Menurut Day dalam buku Rosnaini Daga, menyatakan bahwa kemampuan kerja sesungguhnya dari produk yang dirasakan oleh pengguna setelah memakai produk tersebut dapat dijadikan penilaian terhadap kepuasan ataupun ketidakpuasan yang dirasakan berdasarkan perbandingan antara harapan sebelumnya.³⁴

³¹ Luh Dea Damayanti dkk, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng*, Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha, Vol. 11, No. 1, 2019, hal. 22

³² Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019, hal. 82

³³ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*, Makassar: Gobal Research and Consulting Institute (Global-RCI), 2017, hal. 77

³⁴ Ibid

Dalam Damayanti, Kasmir menyatakan pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memberikan kesenangan.³⁵ Kotler dalam Ari Prasetio, menyatakan bahwa kepuasan merupakan perbandingan antara kesan dan harapan yang dibangun dari kemampuan kerja suatu produk layanan yang dapat menimbulkan rasa senang ataupun kecewa dari penggunaanya.³⁶

Dalam Damayanti, Nasution menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu situasi di mana pelanggan dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan dari suatu layanan yang digunakannya.³⁷ Menurut Tjiptono kepuasan konsumen merupakan keadaan yang disadari bahwa kebutuhan dan keinginan konsumen terpenuhi secara baik dan sesuai dengan yang diharapkan.³⁸

Sedangkan dalam Apriyani, menurut Kotler dan Keller kepuasan adalah perasaan yang diakibatkan dari membandingkan antara kemampuan kerja suatu produk dan hasil yang diharapkan, perasaan ini dapat berupa kesenangan atau kekecewaan.³⁹ Karena terdapatnya perbedaan tanggapan dan sikap dari setiap konsumen yang menggunakan produk layanan. Maka, umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator yang dapat dijadikan sebagai alat ukur menurut Tjiptono yaitu:⁴⁰

³⁵ Luh Dea Damayanti dkk, *Loc.Cit.*

³⁶ Ari Prasetio, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Management Analysis Journal 1 (4) (2012), hal. 2

³⁷ Luh Dea Damayanti dkk, *Op.Cit.*, hal. 23

³⁸ Dwi Aliyyah Apriyani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 51 No. 2 Oktober 2017, hal. 3

³⁹ Dwi Aliyyah Apriyani, *Op.Cit.*, hal. 2

⁴⁰ Meithiana Indrasari, *Op.Cit.*, hal. 92

1. Kesesuaian Harapan. Harapan merupakan kecocokan antara kemampuan kerja suatu produk yang diinginkan dengan yang telah dirasakan oleh pengguna. Dalam hal ini, apakah produk layanan sesuai atau melampaui dengan apa yang diharapkan.⁴¹
2. Minat Berkunjung Kembali. Minat berkunjung kembali yaitu kesanggupan masyarakat untuk menggunakan kembali produk atau jasa yang sudah pernah dirasakan.⁴²
3. Kesiediaan Merekomendasikan. Kesiediaan merekomendasikan adalah kesanggupan untuk memberi saran kepada masyarakat lain dalam menggunakan produk layanan yang sudah pernah dirasakan.⁴³

Keadaan yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Lupiyoadi adalah kualitas dari barang dan jasa yang diberikan.⁴⁴ Barang dan jasa yang dikonsumsi oleh konsumen dikatakan memiliki kualitas yang baik jika memenuhi harapan konsumen berdasarkan kemampuan kerja yang sesungguhnya dari layanan barang dan jasa.

Berdasarkan dari teori-teori yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh masyarakat ataupun pengguna yang dijadikan penilaian setelah mendapatkan pelayanan yang dapat membawa dampak terhadap perasaan, seperti senang atau kecewa terhadap suatu produk barang maupun jasa publik.

⁴¹ Ibid

⁴² Ibid

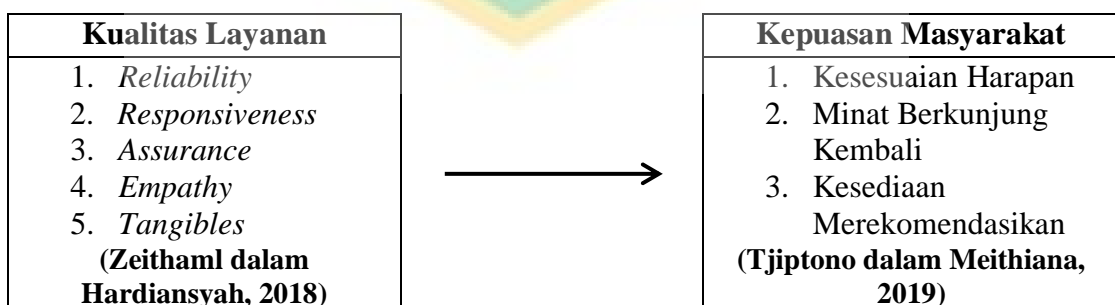
⁴³ Ibid

⁴⁴ Ibid

Kepuasan diukur berdasarkan tingkat pemenuhan yang dirasakan masyarakat terhadap layanan yang diberikan berupa reaksi, baik itu senang atau kecewa. Jika harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya tidak terpenuhi, maka tingkat kepuasan masyarakat relatif rendah (tidak puas), dan berlaku sebaliknya.

2.3 Kerangka Analisis

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan kewajiban pemerintah yang tidak boleh terabaikan, terutama dalam era serba digital seperti sekarang ini. Dengan bertambahnya pengguna internet menjadikan *smartphone* sebagai suatu hal utama yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pemenuhan hidupnya, mulai dari berbelanja, mencari informasi, hingga pada mencari pemenuhan kebutuhan lainnya. Hal ini menandakan dibutuhkannya suatu inovasi dalam pelayanan publik. Dengan hadirnya layanan yang dikemas dalam bentuk aplikasi tentu memberikan cukup banyak manfaat bagi masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi secara optimal, diharapkan pemerintah dapat meningkatkan kapasitasnya sebagai lembaga yang memiliki kewenangan dalam menjalankan tugas pelayanan publik.



Gambar 2.1 Kerangka Analisis
 Sumber: Data Dikelola Oleh Penulis

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan pernyataan atau dugaan sementara. Pernyataan ini dirumuskan ke dalam bentuk variabel agar bisa diuji secara empiris.⁴⁵

Berdasarkan kerangka berpikir di atas dan dari judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Tangerang *LIVE (Liveable, Investable, Vistable, dan E-City)* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Di Kota Tangerang”, sehingga dapat ditarik rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- H₀ : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan aplikasi Tangerang *LIVE (Liveable, Investable, Visitable, dan E-city)* terhadap kepuasan masyarakat pengguna di Kota Tangerang.
- H_a : Terdapat pengaruh antara kualitas layanan aplikasi Tangerang *LIVE (Liveable, Investable, Visitable, dan E-city)* terhadap kepuasan masyarakat pengguna di Kota Tangerang.

⁴⁵ Lijan Poltak Sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Public, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, Yogyakarta: GRAHA ILMU, 2014, hal. 31.