

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, *utilitas* dan lainnya.

Pemerintah wajib melayani seluruh warga negara untuk memenuhi hak-hak dasar dan kebutuhannya. Dalam kerangka kerja layanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar (UUD) Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyebutkan bahwa membangun kepercayaan publik terhadap layanan publik oleh penyedia layanan publik adalah kegiatan yang harus dilakukan sesuai dengan harapan dan tuntutan semua warga negara.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna; (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3)

kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹⁷ Menurut Ivancevich dalam Ismet Susila, pelayanan didefinisikan sebagai produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.¹⁸

Adapun pengertian dari pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Penetapan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003 merumuskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁹

¹⁷ Kamaruddin Sellang, et.al., *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*, (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), hlm. 22.

¹⁸ Ismet Susila, *Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hlm. 72.

¹⁹ John Fresly Hutahayan, *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 2.

Pelayanan publik menyediakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁰

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Angka 1 merumuskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Layanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan yang sesuai dengan hukum dan peraturan untuk setiap warga negara atas layanan administrasi, barang dan/atau jasa yang disediakan oleh penyedia layanan publik.²¹

Dalam hal ini, yang dimaksud penyedia pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi:²² Satuan kerja/satuan organisasi kementerian; Departemen; Lembaga pemerintah non departemen; Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara,

²⁰ Ismet Susila, *Implementasi Dimensi...*, hlm. 74.

²¹ J.F. Hutahayan, *Faktor Pengaruh...*, hlm. 2.

²² Kamaruddin Sellang et.al., *Strategi Dalam...*, hlm. 23.

misalnya; sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya; Badan Usaha Milik Negara (BUMN); Badan Hukum Milik Negara (BHMN); Badan Usaha Milik Daerah (BUMD); dan Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian dari pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Bab II Point A berbunyi bahwa:²³

“Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.”

Selanjutnya PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, Bab II Point B berbunyi dalam menyusun,

²³ *Ibid.*, hlm. 26.

menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:²⁴

- 1) Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- 2) Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
- 3) Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- 4) Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- 5) Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- 6) Transparansi. Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

²⁴ *Ibid.*, hlm. 27.

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

Standar proses pelayanan juga penting untuk diatur, namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik. Proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Standar proses perlu dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik di daerah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan yang transparan, non-partisan, efisien, dan akuntabel.

Standar pelayanan mencakup sifat, jenis, dan layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya harus meliputi:²⁵

- 1) Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

²⁵Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 89.

- 3) Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, Bab II Point C menjelaskan bahwa komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:²⁶

- 1) Dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

²⁶ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, *Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan*, diakses pada 1 Juni 2020, pukul 19.17 WIB.

- 2) Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 4) Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 5) Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 6) Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- 8) Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

- 9) Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
 - 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
 - 11) Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
 - 12) Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
 - 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
 - 14) Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.
- c. Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah

memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Meskipun kewajiban pemberian pelayanan publik terletak pada pemerintah, pelayanan publik juga dapat diberikan oleh pihak swasta dan pihak ketiga, yaitu organisasi nonprofit, relawan, dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Jika penyelenggaraan publik tertentu diserahkan kepada swasta atau pihak ketiga, maka yang terpenting dilakukan oleh pemerintah adalah memberikan regulasi, jaminan, keamanan, kepastian hukum, dan lingkungan yang kondusif.²⁷

Mahmudi menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu:²⁸

- 1) Transparansi. Yaitu dalam pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas. Yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional. Yaitu dalam pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima

²⁷ Kamaruddin Sellang et.al., *Strategi Dalam ...*, hlm. 23.

²⁸ *Ibid.*, hlm 24-25.

pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- 4) Partisipatif. Yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Tidak diskriminatif (kesamaan hak). Yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban. Yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dimaknai sebagai kegiatan yang dilaksanakan untuk pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dalam bentuk pelayanan barang, jasa, dan atau pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan merujuk pada batasan tersebut, maka asas-asas pelayanan publik meliputi:²⁹

- 1) Kepentingan umum. Pemberian pelayanan berorientasi pada kepentingan semua orang yang tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.

²⁹ Amirul Mustofa et.al., *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), hlm. 34-35.

- 2) Kepastian hukum. Pelayanan yang menjamin terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 3) Kesamaan hak. Pemberian pelayanan yang memperhatikan aspek kesamaan hak dan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemenuhan pelayanan dengan memperhatikan pemberian hak yang sebanding dengan kewajiban yang dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- 5) Keprofesionalan. Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi atau kemampuan dalam arti pendidikan dan keterampilan yang sesuai dengan bidang tugas.
- 6) Partisipatif. Peningkatan keterlibatan atau peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil atau tidak membedakan status sosial masyarakat.
- 7) Keterbukaan. Setiap penyelenggara pelayanan wajib menyediakan layanan yang dapat diakses dengan mudah oleh penerima pelayanan, khususnya untuk memperoleh informasi pelayanan yang diinginkan.
- 8) Akuntabilitas. Proses penyelenggaraan pelayanan oleh pelaksana pelayanan dalam bentuk apapun harus dapat

dipertanggungjawabkan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 9) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan harus menjadi perhatian penting bagi penyelenggara pelayanan, agar tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 10) Ketepatan waktu. Penyelesaian setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan harus tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
- 11) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Setiap jenis pelayanan harus dilakukan secara tepat, mudah, dan memperhatikan aspek keterjangkauan.

d. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya suatu kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 antara lain sebagai berikut:³⁰

- 1) Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan

³⁰ *Ibid.*, hlm. 36.

bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- 3) Kepastian Waktu. Pelaksanaan pelayanan publik diupayakan untuk diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan dan terukur. Hal ini untuk memberikan kepastian kepada penerima pelayanan tentang waktu yang dibutuhkan ketika mengurus pelayanan.
- 4) Akurasi. Akurasi menunjukkan pada produk pelayanan publik diterima oleh penerima pelayanan harus benar dokumennya, tepat waktunya dan sah secara hukum.
- 5) Keamanan. Bahwa proses pelayanan dan produk pelayanan harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.
- 6) Tanggung Jawab. Penyelenggara pelayanan publik dan manajemen pelayanan wajib bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan harus mampu menyelesaikan berbagai keluhan penerima pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan dan pendukung lainnya wajib disediakan oleh penyelenggara pelayanan secara lengkap seperti tempat

pelayanan yang nyaman, sarana teknologi telekomunikasi dan informatika yang sesuai dengan kebutuhan.

- 8) Kemudahan Akses. Semua sarana dan prasarana pelayanan harus mudah untuk diakses oleh calon penerima pelayanan, baik secara langsung maupun menggunakan teknologi informasi.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan. Sumber daya penyelenggara pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, serta ramah kepada penerima pelayanan.
- 10) Kenyamanan. Setiap penyelenggara pelayanan wajib menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, seperti teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan sehat. Selain itu, perlu juga dilengkapi dengan beberapa fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, tempat ibadah, toilet dan lain-lain.

2. Kualitas Pelayanan Islami

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Islami

Pada dasarnya kualitas merupakan bentuk kata yang memiliki arti relatif karena bersifat abstrak. Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Apabila persyaratan atau spesifikasi tersebut terpenuhi berarti kualitas

terhadap suatu hal tersebut dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak bisa terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.³¹

Kualitas pelayanan adalah bentuk keunggulan yang dimiliki oleh setiap pelayanan yang dapat dinilai dan dirasakan oleh masyarakat. Ada beberapa pengertian terkait kualitas pelayanan yang terangkum dalam Asmara Indahingwati, yaitu:³²

Tjiptono mendefinisikan kualitas sebagai suatu bentuk persepsi masyarakat terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkenaan dengan maksud yang diharapkan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Parasuraman et al. mendefinisikan kualitas layanan adalah ukuran penilaian yang menyeluruh terhadap tingkat pelayanan yang baik. Jadi, apabila layanan yang diterima lebih menyenangkan dibanding dengan harapannya, maka dapat dikatakan kualitas layanan baik. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima kurang dari harapan maka dapat dikatakan kualitas layanan jelek.

Zeithaml dan Bitner mendefinisikan kualitas layanan adalah keseluruhan pengalaman yang hanya dapat dinilai dan dievaluasi oleh pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang

³¹ Ismet Susila, *Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hlm. 85.

³² Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling*, (Jakarta: CV. Jakad Publishing Surabaya, 2019), hlm. 14.

diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Othman dan Owen, konsep kualitas pelayanan Islami adalah bentuk evaluasi kognitif atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktifitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam.³³

Menurut Kotler, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Disisi lain Othman dan Owen menyatakan bahwa terdapat hubungan kuat antara kualitas jasa perspektif Islam dengan kepuasan konsumen.³⁴

Dari definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Islami adalah keseluruhan fitur dan karakteristik pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah, yang bertujuan memberikan pelayanan publik secara maksimal kepada pihak masyarakat dengan mengutamakan kepuasan masyarakat dan disesuaikan dengan nilai-nilai Islam.

b. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu hal penting dalam proses pemberian kepuasan kepada masyarakat.

³³ Rizky Pratama Putra dan Sri Herianingrum, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya, *JESST*, Vol. 1 (9), September 2014, hlm. 624.

³⁴ *Ibid.*, hlm. 623.

Adapun bentuk kualitas pelayanan yang baik ini pasti dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Kasmir, faktor utama yang dapat mempengaruhi suatu pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya sumber daya manusia (pegawai/karyawan) yang baik mampu mempengaruhi kualitas pelayanan, karena mereka memiliki peran penting dan berhubungan langsung dengan masyarakat.³⁵

Menurut Barata A.A., kualitas pelayanan dibagi menjadi dua bagian, dimana masing-masing dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut:³⁶

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), meliputi manajemen organisasi/perusahaan, pengembangan sumber daya manusia, fasilitas pendukung, keselarasan hubungan kerja dan juga pola intensif.
- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), meliputi konsep penyediaan layanan, pola layanan distribusi, penjualan, dan juga penyampaian jasa.

Sedangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan menurut Gaspersz, adalah sebagai berikut:³⁷

³⁵ W.A. Vellayati, *Skripsi: "Pengaruh Kualitas Pelayanan...",* hlm. 33.

³⁶ *Ibid.*, hlm. 33.

³⁷ *Ibid.*, hlm. 34.

- 1) Kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap barang/jasa dan berhubungan dengan hal-hal yang dirasakan masyarakat setelah mendapatkan pelayanan.
- 2) Pengalaman masa lalu pada saat menggunakan barang/jasa.
- 3) Pengalaman dari teman-teman yang sudah pernah mendapatkan pelayanan.
- 4) Komunikasi melalui iklan yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Dari beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan meliputi sumber daya manusia, interaksi pegawai, pelanggan eksternal, kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman dari teman-teman, serta komunikasi melalui iklan.

c. Indikator Kualitas Pelayanan Islami

Parasuraman et al. dalam Mutiawati et al., menjelaskan bahwa ada lima indikator yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan dan dikenal dengan istilah *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Sementara menurut Othman dan Owen ada satu tambahan indikator yaitu *compliance* (kepatuhan).³⁸

³⁸ Cut Mutiawati et.al., *Kinerja Pelayanan Umum Jalan Raya*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 9.

Dengan adanya tambahan tersebut, maka terdapat enam indikator yang dapat digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan Islami yang selanjutnya dikenal dengan sebutan CARTER, yaitu sebagai berikut:³⁹

1) Kepatuhan Syariah (*Compliance*)

Kepatuhan syariah (*compliance*) adalah adanya penerapan prinsip-prinsip syariah dan tradisinya dalam proses pelayanan pada transaksi keuangan atau bisnis lain yang terkait. Allah Swt berfirman dalam QS. Al-Maidah ayat 48 tentang kewajiban seseorang dalam menjalankan kepatuhan syariah, yakni:

وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ وَمُهَيِّمًا عَلَيْهِ فَآخُذْكُمْ بَيْنَهُمْ بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ عَمَّا جَاءَكَ مِنَ الْحَقِّ لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجًا ... (٤٨)

Terjemah: “Dan Kami telah turunkan kepadamu Al Quran dengan membawa kebenaran, membenarkan apa yang sebelumnya, yaitu kitab-kitab (yang diturunkan sebelumnya) dan batu ujian terhadap kitab-kitab yang lain itu; maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu. Untuk tiap-tiap umat diantara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang...” (QS. Al-Maidah: 48)⁴⁰

³⁹ Supian Sauri, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Al-Kamil Jawa Timur*, (Malang: Tesis UIN Maulana Malik Ibrahim, 2017), hlm. 23.

⁴⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya...*, hlm. 116

2) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan adab pegawai serta kemampuannya dalam menghadirkan sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan dari masyarakat. *Assurance* memberikan pelayanan yang ramah dan sopan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan, rasa aman, dan bebas risiko, sehingga dapat membuat masyarakat merasakan kepuasan. Allah Swt berfirman dalam QS. Al-Imran ayat 159 tentang kewajiban untuk berlaku lemah lembut terhadap seseorang, yakni:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا
 مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا
 عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)

Terjemah: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. (QS. Al-Imran: 159)⁴¹

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk meningkatkan kecepatan pegawai yang bertugas dalam

⁴¹ *Ibid.*, hlm. 71.

menanggapi berbagai macam permintaan masyarakat. *Responsiveness* juga dapat diartikan sebagai daya peka suatu organisasi dan pelaksana pelayanan dalam menyikapi berbagai perkembangan institusinya, serta mampu mengatasi berbagai macam persoalan yang menjadi kebutuhan publik. Allah Swt berfirman dalam QS. Al-Insyirah ayat 7 tentang perintah untuk selalu tertib dalam setiap urusan, serta memiliki daya tanggap dan bersungguh-sungguh dalam setiap kegiatan yang dilakukan, yakni:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ (٧)

Terjemah: “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”. (QS. Al-Insyirah: 7)⁴²

4) Bentuk Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan untuk menyediakan dan menampilkan fasilitas fisik baik dari segi kantor maupun pegawai. Fasilitas fisik dalam hal ini meliputi penampilan pegawai yang bersih, rapi dan juga terampil, kondisi lingkungan dan gedung kantor yang bersih, rapi dan nyaman, interior menarik serta tempat parkir yang aman. Allah Swt berfirman dalam QS. Al-Mudasir ayat 4 tentang perintah untuk selalu menjaga kebersihan termasuk pakaian, yakni:

وَتِيَابَكَ فَطَهِّرْ (٤)

⁴² *Ibid.*, hlm. 596.

Terjemah: “Dan pakaianmu bersihkanlah”. (QS. Al-Mudassir: 4)⁴³

Dalam sebuah hadits dari Abu Hurairah disebutkan:

تَنْظِفُوا بِكُلِّ مَا اسْتَطَعْتُمْ فَإِنَّ اللَّهَ تَعَالَى بَنَى الْإِسْلَامَ عَلَى النِّظَافَةِ
وَلَنْ يَدْخُلَ الْجَنَّةَ إِلَّا كُلُّ نَظِيفٍ

Terjemah: “Bersihkanlah segala sesuatu semampu kamu. Sesungguhnya Allah ta’ala membangun Islam ini atas dasar kebersihan dan tidak akan masuk surga kecuali setiap yang bersih.” (HR Ath-Thabrani)

5) Empati (*Emphaty*)

Empati (*emphaty*) adalah suatu bentuk perhatian pribadi yang diberikan oleh pegawai kepada para anggota masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan. Bentuk perhatian ini meliputi pemberian layanan informasi yang baik dan membantu masyarakat jika mengalami kesulitan dalam hal memperoleh pelayanan. Pemberian sikap empati ini juga harus adil bagi setiap anggota masyarakat yang membutuhkan. Dengan adanya hal ini masyarakat akan merasa puas karena kebutuhannya dapat dilayani dengan baik. Allah Swt berfirman dalam QS. An-Nahl ayat 90 tentang perintah untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain, yakni:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ (٩٠)

⁴³ *Ibid.*, hlm. 575.

Terjemah: “*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran*”. (QS. An-Nahl: 90)⁴⁴

6) Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat, dan memuaskan serta kemudahan dalam proses pelayanan. Pelayanan yang diberikan juga harus sesuai dengan apa yang telah dijanjikan sebelumnya, sehingga hal ini dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Allah Swt berfirman dalam QS. An-Nahl ayat 91 tentang perintah untuk menepati janji yang telah dibuat, yakni:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ
 جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۗ إِنَّ اللَّهَ يُعَلِّمُ مَا تَفْعَلُونَ (٩١)

Terjemah: “*Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*” (QS. An-Nahl: 91)⁴⁵

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator dari kualitas pelayanan islami yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kepatuhan syariah (*compliance*), jaminan (*assurance*),

⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 277.

⁴⁵ *Ibid.*, hlm. 277.

daya tanggap (*responsiveness*), bentuk fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), dan empati (*emphaty*).

d. Pandangan Islam Mengenai Kualitas Pelayanan

Konsep Islam mengajarkan bahwa di dalam memberikan pelayanan, baik berupa barang maupun jasa hendaknya harus memberikan pelayanan yang berkualitas, serta tidak boleh memberikan pelayanan yang buruk dan tidak berkualitas kepada masyarakat. seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ (٢٦٧)

Terjemah: “*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji*”. (QS. Al-Baqarah: 267)⁴⁶

Dalam pandangan Islam, kualitas pelayanan yang diberikan dan disediakan harus baik agar nantinya juga dapat memberikan hasil usaha yang baik.⁴⁷ Islam juga mengajarkan bahwa kita tidak boleh memberikan pelayanan yang buruk kepada orang lain, karena

⁴⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*..., hlm. 45.

⁴⁷ Siti Aisyah, *Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Islami, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Anugrah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang*, (Medan: Skripsi UIN Sumatera Utara, 2019), hlm. 18.

hal ini dapat merugikan kita sebagai penyedia layanan publik. Sebagaimana dalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 159, menjelaskan:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
 مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا
 عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)

Terjemah: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. (QS.Al-Imran: 159)⁴⁸

Kualitas pelayanan dalam Islam juga mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat, yaitu sebagai berikut:⁴⁹

1) Jujur (*Shiddiq*)

Yaitu perilaku yang tidak pernah berdusta dalam melakukan segala aktivitas yang berhubungan dengan kegiatan transaksi atau aktivitas pelayanan. Allah Swt berfirman:

⁴⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya...*, hlm. 71.

⁴⁹ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003), hlm. 63.

قَالَ اللَّهُ هَذَا يَوْمٌ يَنْفَعُ الصَّادِقِينَ صِدْقُهُمْ لَهُمْ جَنَّاتٌ تَجْرِي مِنْ
تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا أَبَدًا رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ
ذَلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ (١١٩)

Terjemah: Allah berfirman: "Ini adalah suatu hari yang bermanfaat bagi orang-orang yang benar kebenaran mereka. Bagi mereka surga yang dibawahnya mengalir sungai-sungai; mereka kekal di dalamnya selama-lamanya; Allah ridha terhadap-Nya. Itulah keberuntungan yang paling besar". (QS. Al-Ma'idah: 119)⁵⁰

2) Dapat Dipercaya (Amanah)

Yaitu memiliki tanggungjawab yang tinggi dalam melakukan sebuah tugas dan kewajiban. Allah Swt berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ
أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا
بَصِيرًا (٥٨)

Terjemah: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat." (QS. An-Nisa: 58)⁵¹

⁵⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya...*, hlm. 127.

⁵¹ *Ibid.*, hlm. 87.

3) Komunikatif (*Tabligh*)

Yaitu komunikatif dan argumentatif, sehingga semua yang dikatakan adalah benar dengan penggunaan tutur kata yang tepat. Allah Swt berfirman:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ (٤٤)

Terjemah: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut”. (QS. Thaha: 44)⁵²

4) Profesional (*Fathanah*)

Yaitu memiliki sifat cerdas dan professional serta mempunyai kesungguhan dan komitmen penuh dalam bekerja. Allah Swt berfirman:

قُلْ كُلُّ يَعْمَلْ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا (٨٤)

Terjemah: *Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.*” (QS. Al-Isra: 84)⁵³

Menurut Tasmara, ada beberapa prinsip-prinsip pelayanan yang sesuai dengan pribadi Rasulullah saw, yaitu sebagai berikut:⁵⁴

- 1) Melayani itu ibadah dan karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara di dalam hati pada setiap tindakan pelayanan.

⁵² *Ibid.*, hlm. 314.

⁵³ *Ibid.*, hlm. 290.

⁵⁴ Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), hlm. 97.

- 2) Memberi pelayanan dahulu, kemudian akan menerima ROSE (*Return on Service Excellent*).
- 3) Mengerti orang lain terlebih dahulu sebelum ingin dimengerti.
- 4) Membahagiakan orang lain terlebih dahulu, maka kelak akan menerima kebahagiaan melebihi apa yang diharapkan.
- 5) Menghargai orang lain sebagaimana diri yang ingin dihargai (sebagaimana sabda Rasulullah saw, “*Tidaklah engkau disebut beriman kecuali engkau mencintai orang lain sebagaimana engkau mencintai dirimu.*”).
- 6) Melakukan empati yang sangat mendalam dan menumbuhkan sinergi.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam Islam, minimal harus bisa disesuaikan dengan sifat wajib Rasulullah saw yaitu *shiddiq, amanah, tabligh, dan fathonah*.

3. Disiplin Kerja Pegawai

a. Pengertian Disiplin Kerja

Mangkunegara dalam Amiruddin, mengartikan disiplin sebagai kemampuan dalam mengendalikan diri untuk tidak melakukan suatu tindakan yang bertentangan dengan sesuatu yang telah ditetapkan. Disiplin kerja merupakan kemampuan seseorang

untuk secara teratur, tekun secara terus menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan.⁵⁵

Selanjutnya Ibrahim dalam Amiruddin, menjelaskan bahwa disiplin kerja adalah suatu bentuk sikap patuh terhadap peraturan dan norma-norma yang berlaku dalam suatu perusahaan guna meningkatkan keteguhan karyawan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Disiplin kerja ini bertujuan untuk mendidik karyawan untuk selalu berperilaku taat kepada peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan.⁵⁶

Sedangkan Afandi mengartikan disiplin kerja sebagai suatu bentuk peraturan yang dibuat oleh manajemen suatu organisasi dengan tujuan agar orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan yang telah dibuat, sehingga tercipta dan terbentuk serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, keteraturan, dan juga ketertiban.⁵⁷

Disiplin kerja dapat digunakan oleh manajer untuk meningkatkan kesadaran dan juga kesediaan pegawai untuk mematuhi seluruh kebijakan yang dibuat oleh sebuah organisasi. Selain itu disiplin kerja juga merupakan bentuk ketaatan dari perilaku seseorang dalam mematuhi ketentuan-ketentuan ataupun

⁵⁵ Amiruddin, *Pengaruh Etos Kerja, Disiplin dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor*, (Pasuruan: Qiara Media, 2019), hlm. 22.

⁵⁶ *Ibid.*, hlm. 23.

⁵⁷ Pandi Afandi, *Concept and Indicator Human Resources Management for Management Research*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hlm. 1.

peraturan-peraturan tertentu yang berkaitan dengan pekerjaan, dan diberlakukan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Dilihat dari sisi manajemen, terjadinya disiplin kerja akan melibatkan dua kegiatan pendisiplinan, yaitu:

- 1) Preventif, kegiatan ini bertujuan untuk mendorong disiplin diri diantara para karyawan, agar mengikuti berbagai standar atau aturan, sehingga penyelewengan kerja dapat dicegah.
- 2) Korektif, kegiatan ini bertujuan untuk menangani pelanggaran terhadap aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut.

Untuk menciptakan suatu disiplin kerja yang baik maka perlu dibutuhkan adanya tata tertib atau peraturan yang jelas dalam perusahaan/organisasi, penjabaran tugas dari wewenang yang cukup jelas, serta tata kerja yang sederhana dan mudah dipahami oleh setiap anggota perusahaan/organisasi.⁵⁸

Dari beberapa penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa disiplin kerja adalah suatu bentuk peraturan yang dibuat oleh perusahaan/organisasi yang diberlakukan untuk mengendalikan semua pegawai dalam rangka mencapai tujuan perusahaan/organisasi, sehingga tidak menyeleweng dari aturan yang telah ditetapkan.

⁵⁸ Amiruddin, *Pengaruh Etos Kerja...*, hlm. 24.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan dalam Kristanti dan Lestari P., ada beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja, yaitu sebagai berikut:⁵⁹

- 1) Tujuan dan Kemampuan. Tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar mereka dapat bekerja dengan sungguh-sungguh dan selalu disiplin dalam melakukan setiap pekerjaannya.
- 2) Kepemimpinan. Seorang pemimpin harus bisa menjadi teladan dan panutan bagi bawahannya, sehingga pemimpin harus mampu memberikan contoh perilaku yang baik agar bawahannya tetap disiplin.
- 3) Balas Jasa. Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan/pekerjaannya. Jika kecintaan karyawan semakin baik, maka kedisiplinan juga akan semakin baik.
- 4) Keadilan. Keadilan yang baik akan menciptakan kedisiplinan yang baik. Hal ini didasarkan pada ego dan sifat manusia yang ingin diperlakukan sama dengan manusia yang lain.
- 5) Waskat. Waskat (pengawasan melekat) adalah sarana paling efektif dalam merangsang kedisiplinan dan moral kerja

⁵⁹ Desi Kristanti dan Ria Lestari P., *Kiat-Kiat Merangsang Kinerja Karyawan Bagian Produksi*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hlm. 9-10.

karyawan, karena mereka merasa mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, pengarahan dan pengawasan dari atasannya.

- 6) Ketegasan. Seorang pemimpin harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang tidak disiplin sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan.
- 7) Sanksi. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut untuk melanggar peraturan-peraturan yang dibuat oleh perusahaan.
- 8) Hubungan Kemanusiaan. Hubungan kemanusiaan yang harmonis antar sesama karyawan akan menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan.

Sedangkan menurut Lewin dalam Amiruddin, ada dua faktor yang mempengaruhi disiplin kerja, yaitu sebagai berikut:⁶⁰

1) Faktor Kepribadian

Faktor kepribadian menjadi nilai dasar dalam pembentukan karakter disiplin. Hal ini dikarenakan adanya sistem nilai yang dianut oleh seseorang. Sistem nilai ini diajarkan dan ditanamkan oleh anggota masyarakat atau lingkungan sekitarnya. Dengan adanya penanaman sistem nilai ini diharapkan mampu menjadi bekal bagi seseorang untuk bisa menerapkan nilai disiplin di lokasi kerja.

⁶⁰ Amiruddin, *Pengaruh Etos Kerja...*, hlm. 27.

2) Faktor Lingkungan

Penerapan disiplin kerja yang baik tidak dapat muncul tanpa adanya proses belajar secara terus menerus. Agar proses belajar ini dapat berjalan efektif dan efisien, maka diperlukan peran dari pimpinan dalam suatu organisasi/perusahaan, dengan selalu memperhatikan prinsip-prinsip konsisten, adil, sikap positif, dan juga terbuka. Sehingga faktor lingkungan juga dapat dikatakan sebagai kerangka acuan dalam proses pembentukan karakter disiplin. Dengan adanya pembelajaran secara terus menerus di lingkungan kerja maka diharapkan mampu untuk membentuk karakter disiplin.

c. Tujuan Disiplin Kerja

Di dalam suatu organisasi, disiplin kerja sangat diperlukan karena dapat digunakan untuk menunjang kelancaran segala aktivitas organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai. Sutrisno memaparkan tujuan dari disiplin kerja yaitu untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan juga energi. Disiplin sangat dibutuhkan di dalam sebuah organisasi karena akan mendorong tercapainya tujuan organisasi.⁶¹

Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya tanggungjawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Karena hal ini akan mendorong semangat kerja serta

⁶¹ W.A. Vellayati, *Skripsi: "Pengaruh Kualitas ..."*, hlm. 40.

mendorong terwujudnya tujuan dari suatu organisasi. Semangat menggambarkan suatu perasaan yang berhubungan dengan jiwa, semangat kelompok, kegembiraan kegiatan. Untuk kelompok pekerja, semangat menunjukkan iklim dan suasana pekerjaan. Seorang pegawai dengan semangat yang tinggi merasa bahwa mereka diikut sertakan dalam tujuan organisasi, bahwa usaha mereka diperhatikan, dikenal, dan juga dihargai.

Menurut Afandi, pegawai yang memiliki semangat kerja tinggi dapat memberikan sikap positif seperti kesetiaan, kegembiraan, kerjasama, kebanggaan dan ketaatan kepada kewajiban. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi karena tanpa adanya dukungan disiplin personil yang baik, maka organisasi akan sulit dalam mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan merupakan kunci utama keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁶²

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa tujuan disiplin kerja adalah untuk memudahkan pegawai dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, sehingga jika diterapkan dengan baik akan dapat menghemat waktu dan juga energi.

⁶² Pandi Afandi, *Concept and Indicator ...*, hlm. 2.

d. Fungsi Disiplin Kerja

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh para pegawai, karena hal ini menjadi persyaratan dalam pembentukan sikap, perilaku, dan juga tata kehidupan yang disiplin, yang akan membuat para pegawai mendapatkan kemudahan dalam bekerja. Dengan begitu, akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Adapun fungsi disiplin kerja antara lain sebagai berikut:⁶³

- 1) Menata kehidupan bersama dalam suatu organisasi;
- 2) Membangun dan melatih kepribadian yang baik;
- 3) Pemaksaan untuk mengikuti peraturan organisasi; dan
- 4) Sanksi atau hukuman bagi yang melanggar disiplin.

Disiplin berfungsi untuk mengatur kehidupan bersama, dalam suatu kelompok tertentu sehingga dapat menciptakan hubungan yang lebih baik dan lancar antara satu individu dengan individu yang lain. Disiplin juga dapat membangun kepribadian seorang pegawai lingkungan yang memiliki disiplin yang baik, serta dapat mempengaruhi kepribadian seseorang. Lingkungan organisasi yang memiliki keadaan yang tenang, tertib dan tenteram sangat berperan dalam membangun kepribadian yang baik.

Disiplin merupakan sarana untuk melatih kepribadian pegawai agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik, seperti

⁶³ *Ibid.*, hlm. 3.

dalam hal sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang baik. Disiplin juga berfungsi sebagai pemaksaan terhadap seseorang untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku di dalam lingkungan tempat mereka bekerja. Disiplin yang disertai ancaman sanksi atau hukuman sangat penting karena dapat memberikan dorongan kekuatan untuk selalu mematuhi dan mentaati peraturan. Tanpa adanya ancaman, sanksi, atau hukuman maka dorongan untuk mematuhi peraturan akan menjadi lemah dan berkurang.⁶⁴

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa fungsi disiplin kerja adalah mendorong seseorang untuk mematuhi segala bentuk peraturan yang telah dibuat perusahaan/organisasi serta untuk membangun dan melatih kepribadian yang lebih baik lagi.

e. Indikator Disiplin Kerja

Menurut Soejono, disiplin kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yang sekaligus menjadi indikator dari disiplin kerja, yaitu sebagai berikut:⁶⁵

- 1) Ketepatan waktu. Maksud dari ketepatan waktu disini adalah seorang pegawai kantor harus datang tepat waktu sesuai dengan jam kerja, serta harus selalu tertib dan teratur. Sehingga hal ini dapat dikatakan bahwa disiplin kerja pegawai itu baik.
- 2) Menggunakan peralatan kantor dengan sebaik-baiknya. Maksudnya adalah seorang pegawai dapat dikatakan memiliki

⁶⁴ *Ibid.*, hlm. 4.

⁶⁵ W.A. Vellayati, *Skripsi: "Pengaruh Kualitas ..."*, hlm. 42.

disiplin kerja yang baik jika mereka mampu menggunakan peralatan kantor dengan sebaik-baiknya, memiliki sikap hati-hati serta selalu menjaga peralatan kantor agar terhindar dari kerusakan yang tidak diinginkan.

- 3) Tanggung jawab pegawai yang tinggi. Maksudnya adalah seorang pegawai harus mampu memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang telah dibebankan kepadanya, serta harus dikerjakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
- 4) Ketaatan terhadap peraturan kantor. Maksudnya adalah seorang pegawai harus mampu mematuhi segala bentuk peraturan dan norma-norma yang telah ditetapkan oleh kantor, seperti memakai seragam kantor dengan rapi dan sopan, memakai kartu identitas/pengenal, serta membuat surat ijin jika tidak bisa masuk ke kantor.

Menurut Sutrisno dalam Kristanti dan Lestari P., terdapat empat indikator dalam disiplin kerja, yaitu sebagai berikut:⁶⁶

- 1) Taat terhadap aturan waktu. Maksudnya adalah seorang pegawai harus mampu mentaati jam masuk kerja, jam pulang, dan juga jam istirahat yang telah ditetapkan oleh kantor.
- 2) Taat terhadap peraturan perusahaan. Maksudnya adalah seorang pegawai harus mampu mematuhi cara berpakaian yang telah

⁶⁶ Desi Kristanti dan Ria Lestari P., *Kiat-Kiat Merangsang Kinerja Karyawan Bagian Produksi*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hlm. 9.

ditetapkan oleh kantor, dan mampu bertingkah laku dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

- 3) Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan. Maksudnya adalah seorang pegawai harus mampu melakukan pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas dan juga tanggung jawabnya. Selain itu seorang pegawai juga dituntut untuk bisa bekerjasama dengan unit kerja lain.
- 4) Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan. Maksudnya adalah seorang pegawai harus mampu mematuhi segala bentuk peraturan yang telah ditetapkan kantor, yaitu peraturan yang boleh dan yang tidak boleh dilakukan para pegawai di dalam kantor.

Sedangkan menurut Ibrahim dalam Amiruddin, ada banyak indikator yang dapat mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan, diantaranya:⁶⁷

- 1) Tingkat kehadiran, yaitu banyaknya jumlah karyawan yang hadir untuk melaksanakan aktivitas pekerjaan di dalam suatu organisasi/perusahaan.
- 2) Tata cara kerja, yaitu aturan-aturan atau hal-hal yang harus ditaati oleh pegawai dalam suatu organisasi/perusahaan.

⁶⁷ Amiruddin, *Pengaruh Etos Kerja...*, hlm. 28-29.

- 3) Ketaatan kepada pimpinan, yaitu seorang pegawai harus mampu mengikuti dan menjalankan arahan pimpinan agar semua tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.
- 4) Kesadaran bekerja, yaitu sikap pegawai untuk selalu mengerjakan tugas dengan sebaik-baiknya tanpa adanya unsur keterpaksaan dari pimpinan.
- 5) Tanggungjawab, yaitu seorang pegawai harus mampu mempertanggungjawabkan seluruh pekerjaan yang dilakukan kepada pimpinan.

Di dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat akan diukur dengan menggunakan indikator ketepatan waktu, menggunakan peralatan kantor dengan sebaik-baiknya, tanggung jawab pegawai yang tinggi, dan ketaatan terhadap peraturan kantor, sesuai dengan teori Soejono.

4. Fasilitas

a. Pengertian Fasilitas

Tjiptono mengartikan fasilitas sebagai sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada seorang konsumen. Fasilitas adalah salah satu hal penting karena berhubungan dengan kepuasan masyarakat secara langsung setelah penggunaan jasa tersebut.⁶⁸

⁶⁸ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Ed. 3*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm. 19.

Fasilitas menjadi sarana dan prasarana penting dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat karena dapat memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Apabila fasilitas yang disediakan sangat baik, menarik, dan sesuai dengan kebutuhan maka akan dapat mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan kembali jasa pelayanan tersebut.

Sedangkan Damanik mengartikan fasilitas sebagai sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar suatu usaha atau kegiatan, yaitu berupa benda-benda maupun uang, atau dengan kata lain fasilitas dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana pendukung. Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien jika fasilitas yang disediakan sangat mendukung, karena dapat memudahkan, mempercepat, serta meringankan beban. Hal inilah yang menyebabkan instansi pemerintah maupun instansi swasta untuk selalu menyediakan fasilitas secara maksimal.⁶⁹

Dari beberapa uraian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa fasilitas adalah sarana maupun prasarana dalam rangka memenuhi kepuasan masyarakat seperti alat pendukung yang membantu terlaksananya pelayanan publik.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas

Fasilitas yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi para pelanggannya apabila telah memenuhi berbagai kriteria

⁶⁹ Sarintan Efratani Damanik, *Pemberdayaan Masyarakat Desa Sekitar Kawasan Hutan*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), hlm. 117.

yang telah ditentukan. Hal ini tentunya juga dipengaruhi oleh beberapa faktor. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi fasilitas jasa diantaranya:⁷⁰

- 1) Sifat dan tujuan organisasi. Sifat dan tujuan organisasi seringkali menjadi alasan utama dalam menentukan desain interior dari sebuah ruangan. Karena hal ini akan dapat mempengaruhi kenyamanan dari pelanggan. Selain itu, desain interior yang menarik juga akan memberikan kesan terbaik bagi pelanggan, perusahaan/organisasi mudah dikenali dan dapat memberikan ciri khas tersendiri.
- 2) Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang dan tempat. Tersedianya fasilitas yang baik tentunya juga akan membutuhkan ketersediaan tanah yang memadai. Kebutuhan akan ruang dan tempat juga harus diperhatikan sebelum fasilitas itu disediakan. Dalam penentuan lokasi fisik (tanah, ruang dan tempat) ini tentunya juga harus disesuaikan dengan beberapa keadaan seperti kemampuan financial perusahaan/organisasi, peraturan pemerintah terkait dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah.
- 3) Fleksibilitas. Maksud fleksibilitas disini adalah bahwa fasilitas yang disediakan itu harus mampu berkembang sesuai dengan kondisi masa kini dan masa mendatang. Misalnya, fleksibilitas

⁷⁰ Ika Selvia Umayya Nst., *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara Medan*, (Sumatera Utara: Skripsi UIN Sumatera Utara, 2017), hlm. 31.

desain ruangan sangat dibutuhkan apabila volume pelanggan semakin meningkat, dan spesifikasi jasa juga semakin berkembang.

- 4) Estetis. Estetis atau keindahan menjadi faktor utama yang dapat mempengaruhi fasilitas jasa. Karena dengan adanya penataan ruang, penentuan tinggi langit-langit bangunan, lokasi jendela dan pintu, penempatan benda-benda hias, serta penataan alat-alat kantor yang baik dan rapi akan memberikan ketertarikan tersendiri bagi para pelanggan. Selain itu para pegawai juga akan merasa nyaman dan semangat dalam bekerja.
- 5) Masyarakat dan lingkungan sekitar. Masyarakat dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memberikan peran penting dan pengaruh yang besar bagi perusahaan/organisasi terutama yang berkaitan dengan masalah sosial dan lingkungan hidup. Jadi, dalam menyediakan fasilitas jasa perusahaan harus terlebih dahulu mempertimbangkan hal ini, karena jika tidak perusahaan/organisasi bisa saja terancam di kemudian hari.
- 6) Biaya konstruksi dan biaya operasi. Desain fasilitas jasa yang baik juga dipengaruhi oleh kedua biaya ini. Besarnya biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan juga jenis bangunan yang akan digunakan. Sedangkan besarnya biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan dalam ruangan seperti furniture, peralatan kantor, persediaan kantor, dan lain sebagainya.

c. Indikator Fasilitas

Menurut Mudie dan Cottam, dalam menentukan suatu fasilitas jasa ada beberapa unsur yang perlu diperhatikan yang sekaligus menjadi indikator dari fasilitas, yaitu:⁷¹

- 1) Pertimbangan/perencanaan spasial. Untuk dapat menarik perhatian dari para pengguna fasilitas jasa maupun orang yang melihatnya, maka ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan dan dipertimbangkan seperti aspek simetri, proposi, warna dan juga tekstur.
- 2) Perencanaan ruangan. Perencanaan ruangan yang berupa tata letak perabotan, perlengkapan, desain interior, arsitektur fasilitas harus selalu diperhatikan dan ditata sebaik mungkin demi kenyamanan para pengguna fasilitas jasa.
- 3) Perlengkapan/perabotan. Maksud perlengkapan/perabotan disini adalah seperti barang pajangan, alat-alat yang dapat digunakan pelanggan untuk mempermudah proses pelayanan, tanda penyambutan bagi pelanggan serta sesuatu yang dapat menunjukkan status pemilik atau penggunanya.
- 4) Tata cahaya dan warna. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penataan tata cahaya yaitu warna, jenis, sifat, dan suasana dalam ruangan. Sedangkan warna dapat mempengaruhi perasaan dan emosi seseorang. Adanya tata

⁷¹ Asri Maharini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Penginapan Pondok Musafir Tulungagung)*, (Tulungagung: Skripsi IAIN Tulungagung, 2017), hlm. 37-38.

cahaya dan warna yang baik dapat memberikan efek relaksasi bagi para pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan.

- 5) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis. Ada beberapa aspek yang berkaitan dengan hal ini yang meliputi penampilan fisik dan visual, penempatan barang atau alat pendukung, pemilihan warna untuk ruangan dan pemilihan bentuk perwajahan tanda atau lambang untuk arti dan maksud tertentu.
- 6) Unsur pendukung. Unsur pendukung yang berupa fasilitas seperti tempat ibadah, toilet, tempat makan, tempat parkir, serta *internet area* yang setiap saat harus selalu diperhatikan.

d. Hal-Hal yang Perlu Disampaikan dalam Fasilitas Jasa

Untuk membantu meningkatkan empati dari pelanggan atau masyarakat maka perlu disediakan fasilitas yang memadai, fasilitas yang lengkap, dan fasilitas yang dapat membantu dan mempermudah proses kelancaran dalam pelayanan yang dilakukan. Dengan adanya fasilitas lengkap tersebut, maka diharapkan mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat pengguna jasa. Ada beberapa hal yang perlu disampaikan dalam fasilitas jasa, yaitu:⁷² kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas yang disediakan; kondisi dan fungsi fasilitas yang disediakan; kemudahan yang dirasakan masyarakat dalam penggunaan fasilitas yang disediakan; dan kelengkapan alat yang digunakan.

⁷² I.S. Umayya Nst., *Skripsi: "Pengaruh Kualitas ..."*, hlm. 30.

Fasilitas menjadi sarana dan prasarana penting yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena dapat memenuhi kebutuhan dan kenyamanan, serta memberikan kemudahan dalam proses pelayanan.

5. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Ada beberapa pengertian terkait kepuasan masyarakat yang terangkum dalam Dailiati, yaitu sebagai berikut:⁷³

Menurut Kotler, kepuasan dapat diartikan sebagai rasa senang atau rasa kecewa yang telah dirasakan seseorang setelah membandingkan sesuatu yang dipikirkan dengan sesuatu yang diperoleh. Apabila sesuatu itu melebihi harapan maka dapat dikatakan seseorang memperoleh kepuasan.

Menurut Lovelock dan Wirtz, kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, yang menyediakan tingkat kesenangan masyarakat berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan juga nilai.

Menurut Yoeti, kepuasan masyarakat banyak ditentukan dari kualitas performa dalam pelayanan yang diberikan di

⁷³ Surya Dailiati, *Hasil Evaluasi Kebijakan Retribusi Kebersihan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*, (Surabaya: Jakad Publishing, 2015), hlm. 98-99.

lapangan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka pelayanan yang diberikan akan bernilai jelek dan tidak memuaskan dimata masyarakat. Ada beberapa hal yang dapat menyebabkan rasa puas masyarakat menjadi berkurang, antara lain:⁷⁴ pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan masyarakat; selama proses pelayanan jasa tidak dapat memberikan rasa puas terhadap masyarakat; adanya tindakan/perilaku pegawai yang kurang menyenangkan; dan suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang.

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan seseorang setelah dia mengalami suatu kinerja/hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan dapat muncul pada perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya. Kepuasan masyarakat menjadi kunci utama dalam penentuan keberhasilan suatu perusahaan/organisasi karena masyarakat adalah orang yang merasakan produk atau jasa tersebut.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat tergantung pada persepsi dan harapan masyarakat, dimana penyedia layanan perlu mengetahui beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut

⁷⁴ *Ibid.*, hlm. 99.

Handi Irawan ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut:⁷⁵

- 1) Kualitas produk. Kualitas produk menjadi kunci utama dari kepuasan masyarakat. Apabila kualitas produk baik maka masyarakat akan merasa puas. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas produk buruk, maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun. Setidaknya ada 6 elemen yang harus diperhatikan terkait dengan kualitas produk yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *reliability*, *consistency*, dan *design*.
- 2) Harga. Harga yang murah dan sesuai akan membuat masyarakat merasa puas. Pada layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, biaya yang dikeluarkan untuk mendapat sesuatu yang dibutuhkan harus sesuai dengan yang ditetapkan pemerintah, kecuali ada tambahan lain seperti fotocopy, tes kesehatan, dan lain sebagainya. Dengan adanya kesesuaian tersebut masyarakat akan merasa puas dan merasa tidak dirugikan.
- 3) *Service Quality*. *Service quality* bergantung pada tiga hal pokok yaitu sistem, teknologi dan juga manusia. Sistem pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan/organisasi harus *simple* dan mudah dipahami. Teknologi yang digunakan juga harus canggih dan sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini.

⁷⁵ W.A. Vellayati, *Skripsi: "Pengaruh Kualitas...",* hlm. 13.

Sedangkan manusia dalam hal ini adalah pegawai juga harus memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan juga cekatan. Jika tiga hal ini dapat diterapkan dengan baik, maka masyarakat akan merasa puas.

- 4) *Emotional Factor*. Komponen ini biasanya berhubungan dengan gaya hidup seseorang karena berkaitan dengan rasa bangga dan rasa percaya diri.
- 5) Biaya dan kemudahan mendapatkan produk. Dengan pelayanan yang relatif mudah, nyaman, efektif dan efisien serta biaya yang terjangkau akan membuat masyarakat semakin puas dengan pelayanan tersebut.

Jadi, menurut Handi Irawan, ada lima faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan masyarakat, yaitu kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, serta biaya dan kemudahan dalam mendapatkan produk. Dalam hal ini *service quality* (kualitas pelayanan) yang dimaksud disini meliputi 3 hal pokok yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Sistem ini berhubungan dengan sistem pelayanan yang diterapkan. Teknologi dapat berhubungan dengan teknologi dan fasilitas yang disediakan karena harus disesuaikan dengan kondisi saat ini. Dan manusia yang berhubungan langsung dengan disiplin kerja pegawai.

Sedangkan menurut Lupiyoadi, ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut:⁷⁶

- 1) Kualitas produk. Adanya kualitas produk yang baik dapat menjadi daya tarik bagi pelanggan, sehingga dengan munculnya daya tarik tersebut maka pelanggan akan merasa puas terhadap produk tersebut.
- 2) Kualitas pelayanan dan jasa. Apabila kualitas pelayanan dan jasa yang diberikan kepada pelanggan baik dan sesuai harapan, maka pelanggan tersebut akan merasa puas.
- 3) Emosi. Dalam hal ini pelanggan akan merasa bangga dan puas apabila orang lain merasa kagum terhadap dirinya yang menggunakan produk dengan merek tertentu yang dianggap baik.
- 4) Harga. Adanya harga yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat maka diharapkan mampu memunculkan kepuasan masyarakat terhadap produk yang diperoleh.
- 5) Biaya. Dalam hal ini pelanggan tidak perlu untuk mengeluarkan biaya dan waktu tambahan untuk bisa mendapat produk yang ingin diinginkannya.

c. Indikator Pengukur Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan masyarakat menjadi elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas,

⁷⁶ *Ibid.*, hlm. 14-15.

lebih efektif dan lebih efisien. Apabila setelah menerima pelayanan masyarakat menjadi tidak puas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut kurang efektif dan efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah.

Kotler dalam Tjiptono menjelaskan ada 4 cara yang dapat digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan/masyarakat, yaitu:⁷⁷

- 1) Sistem keluhan dan saran. Setiap perusahaan atau instansi pemerintah yang berorientasi pada pelanggan harus memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk bisa menyampaikan keluhan, saran, dan juga pendapatnya. Adapun media yang dapat digunakan adalah dengan mengisi kuesioner untuk mengukur kepuasan masyarakat, adanya kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus, dan lain sebagainya.
- 2) Survei kepuasan pelanggan. Dengan diadakannya survei kepuasan pelanggan ini maka perusahaan atau instansi pemerintah akan mudah untuk memperoleh tanggapan dan umpan balik baik secara langsung maupun tidak langsung dari masyarakat.
- 3) *Ghost Shopping*. Metode ini dapat dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai

⁷⁷ *Ibid.*, hlm. 16.

pelanggan penerima jasa publik. Kemudian mereka akan menyampaikan temuannya mengenai kelebihan dan kelemahan pelayanan yang diterima.

- 4) *Lost Customer Analysis*. Metode ini biasanya digunakan oleh perusahaan yang menjual barang dagangannya, yang bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat dengan cara menghubungi setiap pelanggan yang telah berhenti membeli barangnya.

Sedangkan menurut Consuegra et al. untuk mengukur kepuasan masyarakat dapat dilakukan melalui tiga dimensi, yaitu:⁷⁸

- 1) Kesesuaian harapan. Maksudnya adalah semua produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan harus sesuai dengan harapan para pelanggan, sehingga dapat menciptakan rasa puas.
- 2) Persepsi kinerja. Berhubungan dengan kinerja pegawai perusahaan yang memberikan pelayanan kepada para pelanggan, apakah sudah baik atau belum. Apabila kinerja pegawai baik, maka dapat dikatakan pelanggan akan merasa puas.
- 3) Penilaian pelanggan. Berhubungan dengan keseluruhan pelayanan yang telah diterima pelanggan terkait beberapa produk atau jasa yang ditawarkan dengan cara membandingkan

⁷⁸ *Ibid.*, hlm. 16.

antara perusahaan satu dengan yang lain terkait pelayanan yang diberikan, apakah baik atau buruk.

Di dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat akan diukur dengan menggunakan indikator kesesuaian harapan, persepsi kinerja, dan penilaian pelanggan yang dirumuskan oleh Consuegra et al., karena dipandang sesuai untuk menilai kepuasan masyarakat. Sedangkan indikator yang dirumuskan oleh Kotler dipandang sulit dalam penerapannya.

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh orang lain dan bertujuan untuk membandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini. Adapun hasil penelitian terdahulu yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Putra dan Herianingrum telah melakukan penelitian pada tahun 2014 yang bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan islami berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen di Bank BRI Syariah Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan skala pengukuran adalah skala likert dan teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan islami mempunyai pengaruh yang positif dan

signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Surabaya dengan nilai t hitung $12,844149 > 1,96$.⁷⁹ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Herianingrum adalah pada obyeknya, jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah Bank BRI Syariah Surabaya dan penelitian terfokus pada kualitas pelayanan islami. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, fasilitas. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan pelanggan.

Mustofa dan Siyamto telah melakukan penelitian pada tahun 2015 yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja kualitas jasa bank syariah yang ada dalam dimensi-dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah Bank Umum Syariah dan untuk mengetahui dan menganalisis dimensi kualitas jasa manakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *accidental sampling*. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kinerja kualitas jasa bank umum syariah di Surakarta dimana hasil dari dimensi *compliance, reliability, tangibility, empathy, responsiveness*

⁷⁹ Putra Rizky Pratama dan Sri Herianingrum, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya, *JESST*, Vol. 1 (9), September 2014, hlm. 622-635.

secara individu terhadap kepuasan nasabah bank umum syariah. Sedangkan untuk variabel *assurance* tidak terdapat pengaruh yang signifikan. Sedangkan urutan hasil dari yang paling dominan adalah *emphaty*, *reliability*, *compliance*, *responsiveness*, *tangible*, dan *assurance*.⁸⁰ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Mustofa dan Siyamto adalah pada obyeknya, jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah Bank Umum Syariah Surakarta dan penelitian terfokus pada kualitas pelayanan islami. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, fasilitas. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan pelanggan dengan teknik *accidental sampling*.

Maulidya et. al. telah melakukan penelitian pada tahun 2019 yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh etika bisnis islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa etika bisnis islam berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dan

⁸⁰ Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto, Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah di Surakarta, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 1 (2), 2015, hlm. 94-105.

kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.⁸¹ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulidya et. al. adalah pada obyeknya, jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah Hotel Syariah di Bogor dengan fokus penelitian etika bisnis islam dan kualitas pelayanan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* (dengan kriteria tertentu). Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas dan menggunakan teknik *sampling insidental* (kebetulan). Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan islami (dalam hal ini adalah etika bisnis islam dan kualitas pelayanan) terhadap kepuasan pelanggan.

Rafidah dan Lasika telah melakukan penelitian pada tahun 2019 yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan merek, kualitas pelayanan Islami dan promosi terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi linier berganda 0,158 dengan tingkat signifikan yaitu $0,037 < 0.05$. Selain itu

⁸¹ Rizma Nur Maulidya et. al., Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah di Bogor, *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah*, Vol. 11(2), 2019, hlm. 221-240.

kepercayaan merek, kualitas pelayanan islami dan promosi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.⁸² Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Rafidah dan Lasika adalah pada obyeknya, jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah Outlet Rabbani di Kota Jambi dengan fokus penelitian kepercayaan merk, kualitas pelayanan islami dan promosi. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan pelanggan.

Putra et al. telah melakukan penelitian pada tahun 2015 yang bertujuan untuk mengetahui seberapa penting peran kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar kepada masyarakat yang membutuhkan dalam proses pengurusan surat tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan prosedur pengumpulan data survei. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memberikan pengaruh

⁸² Rafidah dan Mila Dewi Lasika, Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan Islami dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Rabbani di Kota Jambi, *Iltizam Journal of Shariah Economic Research*, Vol. 3 (2), 2019, hlm. 57-80.

yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.⁸³ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra et al. adalah pada obyeknya, jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar dengan fokus utama penelitian adalah kualitas pelayanan. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas. Perbedaan yang kedua adalah dalam penelitian terdahulu menggunakan variabel kualitas pelayanan dalam pandangan konvensional, sedangkan penelitian saat ini menggunakan variabel kualitas pelayanan dalam pandangan Islam. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Prayogo dan Ismiyati telah melakukan penelitian pada tahun 2018 yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling* (pengambilan

⁸³ Dhion Gama Putra et.al., Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar), *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3 (12), 2015, hlm. 2118-2122.

sampel secara acak). Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gunungpati dengan besar nilai presentase 33,1%.⁸⁴ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Prayogo dan Ismiyati adalah pada obyeknya, jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah Kantor Kecamatan Gunungpati dengan fokus utama penelitian adalah kinerja pegawai dan disiplin kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat dengan metode dan teknik pengambilan sampel yang serupa.

Wijayanti et.al. telah melakukan penelitian pada tahun 2018 yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik

⁸⁴ Toni Prayogo dan Ismiyati, Pengaruh Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat, *Economic Education Analysis Journal*, Vol. 7 (3), 2018, hlm. 1148-1161.

secara parsial maupun simultan.⁸⁵ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti et.al. adalah pada obyeknya. Jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan lelang (KPKNL) Palu dengan fokus penelitian kompetensi dan disiplin kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kalitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai dan fasilitas. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan jenis penelitian asosiatif.

Muis telah melakukan penelitian pada tahun 2017 yang bertujuan untuk mengetahui 1) Pengaruh disiplin kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan, 2) Pengaruh motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan, 3) Pengaruh disiplin kerja karyawan dan motivasi kerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel disiplin kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Graha Service Indonesia.⁸⁶ Perbedaan penelitian ini

⁸⁵ S.D.R. Wijayanti et.al., Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan lelang (KPKNL) Palu, *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, Vol. 4 (2), Mei 2018, hlm. 103-112.

⁸⁶ Abdul Muis, Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Graha Service Indonesia, *Jurnal Ilmiah WIDYA*, Vol. 4 (2), Agustus-Desember 2017, hlm. 287-295.

dengan penelitian yang dilakukan oleh Muis adalah pada obyeknya, jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah PT. Graha Service Indonesia dengan fokus penelitian disiplin kerja karyawan dan motivasi kerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Ade Sofyan telah melakukan penelitian pada tahun 2017 yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang tergolong pada penelitian survey. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, motivasi kerja berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, disiplin kerja dan motivasi kerja secara simultan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.⁸⁷ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Ade Sofyan adalah pada obyeknya. Jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah Kantor PT Mitra Produktif Indonesia Karawang dengan fokus penelitian motivasi

⁸⁷ Ade Sofyan, Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada PT Mitra Produktif Indonesia Karawang, *Jurnal JEB*, Vol. 1 (2), Desember 2017, hlm. 9-19.

dan disiplin kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan dengan metode kuantitatif.

Hermawati telah melakukan penelitian pada tahun 2018 yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai, kualitas pelayanan, dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kompetensi pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, disiplin karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun, secara simultan kompetensi pegawai, kualitas pelayanan dan disiplin karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.⁸⁸ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermawati adalah pada obyeknya. Jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan dengan fokus penelitian kompetensi pegawai, kualitas pelayanan dan disiplin karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus

⁸⁸ Hermawati, Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan Provinsi Sulawesi Selatan, *Jurnal Mirai Management*, Vol. 3 (1), 2018, hlm. 85-100.

penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas layanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

3. Pengaruh Fasilitas (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Srijani dan Hidayat telah melakukan penelitian pada tahun 2017 yang bertujuan untuk 1) mengetahui fasilitas di Aston Madiun Hotel & Conference Center, 2) untuk mengetahui kepuasan pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center, dan 3) untuk mengetahui adakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Aston Madiun Hotel & Conference Center. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *cluster sampling*. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa 1) fasilitas sangat berpengaruh pada pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center, 2) kepuasan pelanggan Aston Madiun Hotel & Conference Center cukup tinggi, 3) terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center.⁸⁹ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Srijani dan Hidayat adalah pada obyeknya, jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah Aston Madiun Hotel & Conference Center dengan fokus penelitian fasilitas dan teknik yang digunakan adalah *cluster sampling*. Sedangkan

⁸⁹ Ninik Srijani dan Achmad Sukma Hidayat, Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center, *WIGA: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, Vol. 7, Maret 2017, hlm. 31-38.

penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas dengan teknik yang digunakan adalah *accidental sampling*. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

Sakti dan Mahfudz telah melakukan penelitian pada tahun 2018 yang bertujuan untuk menganalisis lebih dalam mengenai pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kota Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik *accidental sampling*. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan dan fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kota Semarang, dan nilai koefisien regresi secara berturut-turut adalah 0,276 dan 0,272.⁹⁰ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Sakti dan Mahfudz adalah pada obyeknya, jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah J&T Express Kota Semarang dengan fokus penelitian kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan

⁹⁰ Brillyan Jaya Sakti dan Mahfudz, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang), *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 7 (4). 2018, hlm. 1-8.

fasilitas. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

Lumentut dan Palandeng telah melakukan penelitian pada tahun 2014 yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh 1) fasilitas, *servicescape*, dan kualitas pelayanan secara simultan dan signifikansinya terhadap kepuasan konsumen Mc Donald's Manado, 2) fasilitas secara parsial dan signifikansinya terhadap kepuasan konsumen Mc Donald's Manado, 3) *servicescape* secara parsial dan signifikansinya terhadap kepuasan konsumen Mc Donald's Manado, 4) kualitas pelayanan secara parsial dan signifikansinya terhadap kepuasan konsumen Mc Donald's Manado. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif dan pengambilan sampel dilakukan secara mendadak dan langsung. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa 1) fasilitas, *servicescape*, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Mc Donald's Manado, 2) fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Mc Donald's Manado, 3) *servicescape* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Mc Donald's Manado, 4) kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan konsumen Mc Donald's Manado.⁹¹ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Lumentut dan Palandeng adalah pada obyeknya, jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah Mc Donald's Manado dengan fokus penelitian fasilitas, *servicescape*, dan kualitas pelayanan dan penentuan sampel dilakukan secara mendadak dan langsung. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas dengan teknik *accidental sampling*. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

Setyawati et.al. telah melakukan penelitian pada tahun 2018 yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang berkarakter probablistik menggunakan analisis regresi linear berganda. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien baik

⁹¹ Faris L. Lumentut dan Indrie D. Palandeng, Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mc Donald's Manado, *Jurnal EMBA*, Vol. 2 (3), September 2014, hlm. 126-136.

secara parsial maupun simultan.⁹² Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyawati et.al. adalah pada objeknya. Jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah Klinik Rawat Jalan Nuurul Ichsan Pujon dan Klinik Intan Mandiri Malang dan penelitian terfokus pada kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai dan fasilitas. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode kuantitatif.

Woro Utari telah melakukan penelitian pada tahun 2014 yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, varian obat dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan *explanatory research*. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan, harga, dan varian obat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk variabel fasilitas secara parsial berpengaruh tidak

⁹² W.A. Setyawati et.al., Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Pasien, *MADANI Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, Vol. 10 (2), 2018, hlm. 50-63.

signifikan terhadap kepuasan pelanggan.⁹³ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Woro Utari adalah pada obyeknya. Jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah Apotek Yakersuda Bangkalan dan penelitian terfokus pada kualitas layanan, harga, varian obat dan fasilitas. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai dan fasilitas. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode kuantitatif.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami (X1), Disiplin Kerja Pegawai (X2) dan Fasilitas (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Karlina et al. telah melakukan penelitian pada tahun 2019 yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Klender

⁹³ Woro Utari, Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Varian Obat dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Yakersuda Bangkalan, *Jurnal Ne-O Bis*, Vol. 8 (1), Juni 2014, hlm. 1-13.

Jakarta Timur dengan nilai presentase 45,6%.⁹⁴ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Karlina et. al. adalah pada obyeknya, jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah Kantor Lurah Klender Jakarta Timur dengan fokus penelitian adalah kualitas pelayanan dan disiplin kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Yunanto telah melakukan penelitian pada tahun 2016 yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan terhadap kepuasan pasien askes di PT. Askes Kediri baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif dengan merumuskan hipotesis. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa 1) variabel kualitas pelayanan secara parsial memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di PT. Askes Kediri, 2) variabel disiplin kerja karyawan secara parsial memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di PT. Askes Kediri, 3) variabel kualitas pelayanan dan variabel disiplin kerja karyawan secara simultan memberikan pengaruh secara signifikan

⁹⁴ Eulin Karlina et.al., Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur, *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, Vol. 3 (1), Maret 2019, hlm. 7-16.

terhadap kepuasan pasien di PT. Askes Kediri.⁹⁵ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunanto adalah pada obyeknya, jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah PT. Askes Kediri dengan fokus penelitian adalah kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Yunanto telah melakukan penelitian pada tahun 2017 yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan biro administrasi umum terhadap kepuasan mahasiswa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa 1) variabel kualitas pelayanan secara simultan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas X dengan nilai probabilitas $0,017 < 0,05$; 2) variabel disiplin kerja karyawan secara simultan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas X dengan nilai probabilitas $0,031 < 0,05$; 3) variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas

⁹⁵ Yogi Yunanto, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Askes di PT. Askes Kediri, *Jurnal Ekonomi Universitas Kediri*, Vol. 1 (1), April 2016, hlm. 26-37.

X.⁹⁶ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunanto adalah pada obyeknya, jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah Mahasiswa Universitas X dengan fokus penelitian adalah kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan.

Harfika dan Abdullah telah melakukan penelitian pada tahun 2017 yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Pekan Kabupaten Aceh Barat Daya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi empiris (observasi atau pengalaman) dengan pendekatan penelitian asosiatif. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Teuku Pekan Kabupaten Aceh Barat Daya, 2) fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Teuku Pekan Kabupaten Aceh Barat Daya, 3) kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Teuku

⁹⁶ Yogi Yunanto, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Karyawan Biro Administrasi Umum Terhadap Kepuasan Mahasiswa, *AKADEMIKA*, Vol. 15 (2), Agustus 2017, hlm. 99-104.

Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.⁹⁷ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Harfika dan Abdullah adalah pada obyeknya, jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah RSUD Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya dengan fokus penelitian adalah kualitas pelayanan dan fasilitas. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat.

Haryanto telah melakukan penelitian pada tahun 2013 yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan harga terhadap pengguna jasa layanan pada Kantor Samsat Manado. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan metode survei. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa 1) kualitas pelayanan, fasilitas dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor Samsat Manado, 2) kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada Kantor Samsat Manado, 3) kepuasan layanan, fasilitas dan harga memiliki hubungan yang sangat erat dengan pengguna jasa layanan di Kantor Samsat Manado dengan nilai R Square sebesar

⁹⁷ Jarliyah Harfika dan Nadiya Abdullah, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya, *Jurnal Balance*, Vol. 14 (1), Januari 2017, hlm. 44-56.

0,860.⁹⁸ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Haryanto adalah pada obyeknya, jika pada penelitian terdahulu obyeknya adalah Kantor Samsat Manado dengan fokus penelitian adalah kualitas layanan, fasilitas dan harga. Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan fokus penelitian kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas. Adapun persamaan yang ada dalam penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat.

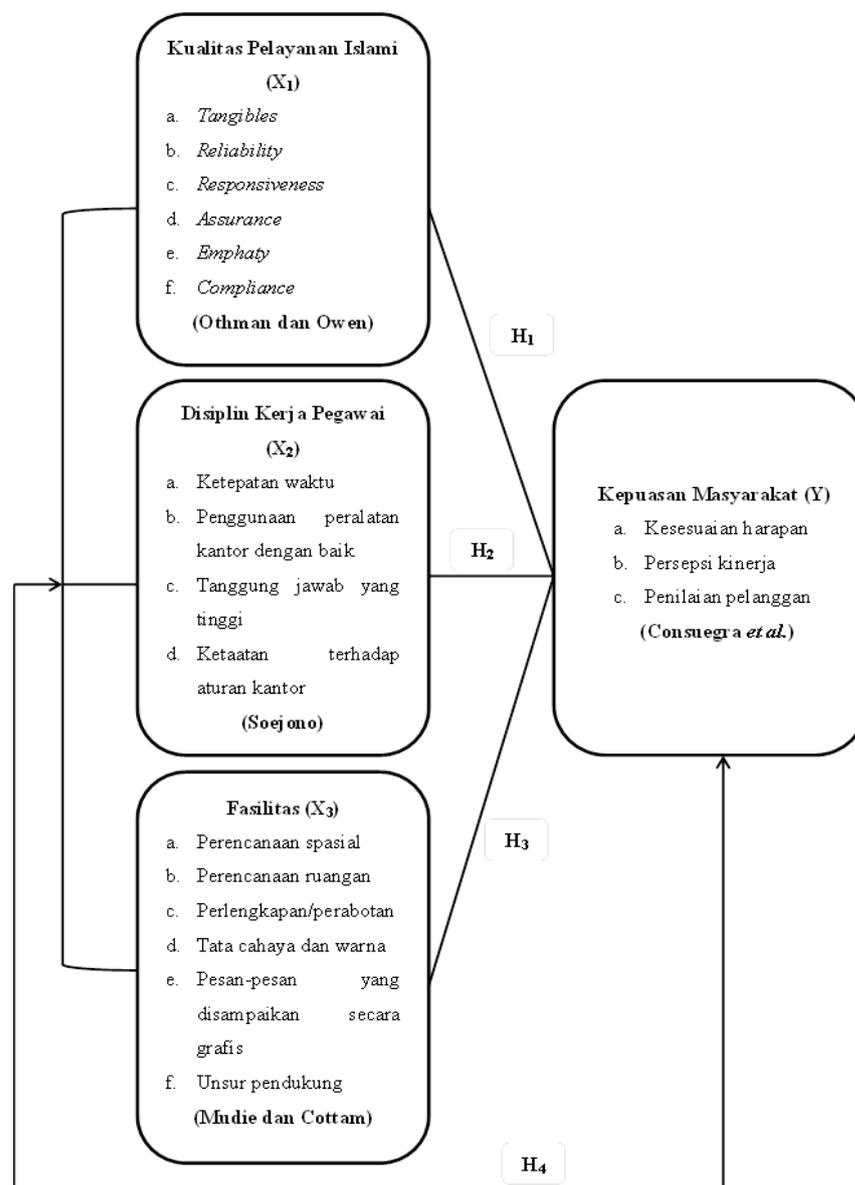
⁹⁸ Edy Haryanto, Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado, *Jurnal EMBA*, Vol. 1 (3), September 2013, hlm. 750-760.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara variabel independen, dalam hal ini adalah kualitas pelayanan islami (X1), disiplin kerja pegawai (X2), fasilitas (X3), dengan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y).

Gambar 2.1

Kerangka Konseptual



Keterangan:

1. Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Islami (X1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) didasarkan pada teori Fandy Tjiptono, Parasuraman et al., Kotler, Othman dan Owen, Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung dengan peneliti terdahulunya adalah Putra dan Herianingrum, Mustofa dan Siyamto, Maulidya et. al., Rafidah dan Lasika, dan Putra et. al.
2. Pengaruh variabel Disiplin Kerja Pegawai (X2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) didasarkan pada teori Pandi Afandi, dan Soejono dengan peneliti terdahulunya Prayogo dan Ismiyati, Wijayanti et.al., Muis, Ade Sofyan dan Hermawati.
3. Pengaruh variabel Fasilitas (X3) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) didasarkan pada teori Fandy Tjiptono, Mudie dan Cottam dengan peneliti terdahulunya Srijani dan Hidayat, Sakti dan Mahfudz, Lumentut dan Palandeng, Setyawati, dan Woro Utari.
4. Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Islami (X1), Disiplin Kerja Pegawai (X2), dan Fasilitas terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) didasarkan pada teori Handi Irawan, Yoeti, dan Consuegra et al. dengan peneliti terdahulunya Karlina et al., Yunanto, Harfika dan Abdullah, dan Haryanto.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian ini telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis juga dapat dikatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.⁹⁹ Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Islami (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.
2. Disiplin Kerja Pegawai (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.
3. Fasilitas (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.
4. Kualitas Pelayanan Islami (X1), Disiplin Kerja Pegawai (X2), dan Fasilitas (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

⁹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 99.