

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan memiliki keterkaitan dengan topik yang sedang diteliti. Penelitian terdahulu digunakan sebagai referensi untuk memperoleh gambaran mengenai hasil-hasil penelitian sebelumnya, sehingga dapat menjadi dasar dalam penyusunan kerangka berpikir, pengembangan hipotesis, serta identifikasi perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 2.1 berikut.

No	Peneliti	Tahun	Variabel	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
1	Susetyo et al.	2022	Kualitas Pelayanan, Citra Institusi, Kepuasan Mahasiswa	Kuantitatif	Kualitas pelayanan dan citra institusi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa	Objek penelitian pada layanan akademik perguruan tinggi, sedangkan penelitian ini pada Unit PPA Polres Labuhanbatu
2	Devi & Suwirmayanti	2023	Kualitas Pelayanan, Citra Kantor, Kepuasan Masyarakat	Kuantitatif	Kualitas pelayanan dan citra kantor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat	Penelitian dilakukan pada kantor kecamatan, sedangkan penelitian ini pada Unit PPA
3	Manurung	2024	Kualitas	Kuantitatif	Kualitas	Objek

	& Pohan		Pelayanan, Citra Institusi, Kepuasan Pengguna		pelayanan dan citra institusi berpengar uh signifikan terhadap kepuasan pengguna	penelitian berbeda dengan Unit PPA Polres Labuhanbatu
4	Siregar & Nasution	2024	Citra Institusi, Kepuasan Masyarakat	Kuantitatif	Citra institusi kepolisian berpengar uh signifikan terhadap kepuasan masyaraka t	Fokus penelitian hanya pada citra institusi, sedangkan penelitian ini menggunakan dua variabel independen
5	Nugroho	2024	Kualitas Pelayanan, Citra Institusi, Kepuasan Publik	Kuantitatif	Kualitas pelayanan dan citra institusi berpengar uh positif terhadap kepuasan masyaraka t	Penelitian dilakukan pada Satlantas, sedangkan penelitian ini pada Unit PPA
6	Wahidah	2025	Kualitas Pelayanan, Citra Organisasi, Kepuasan Masyarakat	Kuantitatif	Kualitas pelayanan dan citra organisasi berpengar uh signifikan terhadap kepuasan masyaraka t	Penelitian dilakukan pada KUA, sedangkan penelitian ini pada Unit PPA Polres Labuhanbatu
7	Kurniawan & Hidayat	2021	Kualitas Pelayanan	Kuantitatif	Kualitas pelayanan	Tidak menguji variabel citra

			dan Kepuasan Masyarakat		berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat	institusi
--	--	--	-------------------------------	--	---	-----------

**Sumber: Hasil Penelitian 2026**

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, diketahui bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi secara konsisten berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada berbagai sektor pelayanan publik. Penelitian Susetyo et al. (2022) dilakukan pada layanan pendidikan, Devi dan Suwirmayanti (2023) pada pelayanan kantor kecamatan, Wahidah (2025) pada Kantor Urusan Agama (KUA), serta Nugroho (2024) pada pelayanan Satlantas. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih berfokus pada layanan publik yang bersifat administratif dan umum. Hingga saat ini masih terbatas penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) di lingkungan kepolisian, khususnya pada Polres Labuhanbatu.

Unit PPA memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda dibandingkan dengan layanan pendidikan, kecamatan, KUA, maupun Satlantas. Masyarakat yang datang ke Unit PPA umumnya merupakan korban atau pihak yang berkaitan dengan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, sehingga membutuhkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan profesional, tetapi juga mengedepankan empati, kerahasiaan, rasa aman, serta pendekatan yang humanis. Karakteristik pelayanan yang lebih sensitif tersebut memungkinkan adanya perbedaan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, citra institusi, dan tingkat kepuasan yang diperoleh.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian (research gap) dengan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepuasan masyarakat pada Unit PPA Polres Labuhanbatu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kajian pelayanan publik, khususnya pada layanan kepolisian yang menangani perempuan dan anak.

## **B. Uraian Teori**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui produk atau layanan yang diberikan. Dalam pelayanan publik, kualitas pelayanan biasanya diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi-dimensi tersebut digunakan untuk melihat tingkat profesionalisme aparatur dan ketepatan layanan yang diterima masyarakat Susetyo et al., (2022), Devi & Suwirmayanti, (2023). Semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kesigapan petugas dan jaminan keamanan layanan menjadi faktor penting dalam pelayanan kepolisian.

Adapun dimensi dan indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

#### **a. *Tangibles* (Bukti Fisik)**

*Tangibles* adalah segala bentuk fasilitas fisik yang dapat dilihat oleh pelanggan, seperti gedung, ruang pelayanan, peralatan, teknologi, sarana pendukung, serta penampilan pegawai yang memberikan pelayanan. Kondisi fisik yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan.

#### **b. *Reliability* (Keandalan)**

*Reliability* adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang telah diberikan kepada

pelanggan. Keandalan menunjukkan bahwa layanan dapat dipercaya dan memenuhi harapan pelanggan.

**c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

*Responsiveness* adalah kesediaan dan kemampuan pegawai untuk membantu pelanggan dengan cepat serta memberikan tanggapan yang tepat terhadap kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan pelanggan.

**d. *Assurance* (Jaminan)**

*Assurance* adalah kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman, percaya, dan keyakinan kepada pelanggan melalui pengetahuan, keterampilan, kesopanan, serta profesionalisme dalam memberikan pelayanan.

**e. *Empathy* (Empati)**

*Empathy* adalah perhatian dan kepedulian yang diberikan secara pribadi kepada pelanggan dengan memahami kebutuhan, keinginan, dan permasalahan yang mereka hadapi sehingga pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan.

**f. *Communication* (Komunikasi)**

*Communication* adalah kemampuan penyedia layanan dalam menyampaikan informasi secara jelas, mudah dipahami, dan tepat kepada pelanggan, serta kemampuan mendengarkan dan memahami masukan atau keluhan pelanggan.

**g. *Accessibility* (Aksesibilitas)**

*Accessibility* adalah kemudahan yang diberikan kepada pelanggan untuk memperoleh pelayanan, baik dari segi lokasi, waktu pelayanan, prosedur, maupun sarana komunikasi yang tersedia.

**h. *Credibility* (Kredibilitas)**

*Credibility* adalah tingkat kejujuran, integritas, dan reputasi penyedia layanan yang dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

## **2. Citra Institusi**

Citra institusi merujuk pada persepsi, opini, atau keyakinan masyarakat terhadap suatu organisasi. Citra dibentuk dari pengalaman langsung, reputasi, komunikasi publik, serta kualitas interaksi yang dirasakan masyarakat Manurung & Pohan, (2024); Tishwanah & Latifah, (2023). Dalam organisasi publik seperti kepolisian, citra institusi menjadi faktor penting yang memengaruhi kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian Putra & Siregar, (2022) menemukan bahwa citra institusi pada lembaga penegak hukum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, khususnya pada aspek kepercayaan dan rasa aman. Citra yang positif akan memperkuat persepsi profesionalisme dan keadilan pelayanan.

Adapun dimensi dan indikator citra institusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **a. Reputasi Institusi**

Reputasi institusi adalah penilaian atau citra yang terbentuk di masyarakat mengenai kualitas, kredibilitas, dan kinerja suatu organisasi berdasarkan pengalaman, informasi, serta rekam jejak yang dimiliki. Reputasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat.

### **b. Kepercayaan Publik**

Kepercayaan publik adalah tingkat keyakinan masyarakat terhadap kemampuan, integritas, dan komitmen suatu institusi dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Semakin tinggi kepercayaan publik, semakin besar dukungan yang diberikan kepada institusi.

### **c. Tanggung Jawab dan Profesionalisme**

Tanggung jawab dan profesionalisme adalah kemampuan pegawai atau institusi dalam melaksanakan tugas sesuai dengan aturan, etika, dan standar kerja yang berlaku secara kompeten, jujur, serta bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan dan pelayanan yang diberikan.

#### **d. Transparansi**

Transparansi adalah keterbukaan institusi dalam menyampaikan informasi, kebijakan, prosedur, dan hasil kinerja kepada masyarakat secara jelas dan mudah diakses sehingga tercipta kepercayaan dan akuntabilitas.

#### **e. Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah kewajiban institusi untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan penggunaan sumber daya kepada pihak yang berkepentingan, terutama masyarakat.

#### **f. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah kemampuan institusi dalam memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, efisien, tepat waktu, dan memuaskan.

#### **g. Integritas**

Integritas adalah sikap konsisten dalam menjunjung tinggi nilai kejujuran, etika, dan moral dalam menjalankan tugas serta menghindari segala bentuk penyimpangan yang dapat merugikan masyarakat maupun institusi.

### **3. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan evaluasi yang dilakukan oleh pengguna layanan terhadap kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterima Maulana & Fauziah, (2024) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat mencerminkan tingkat keberhasilan institusi publik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan akan tinggi Restiani & Ardiansyah, (2023). Selanjutnya Rahman & Sari, (2023) menegaskan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, citra institusi, serta persepsi keadilan pelayanan Kepuasan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun dimensi dan indikator kepuasan masyarakat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**a. Kesesuaian Harapan**

Kesesuaian harapan adalah tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat sebelum menerima pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka.

**b. Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan**

Kepuasan terhadap hasil pelayanan adalah perasaan puas yang muncul setelah masyarakat menerima hasil pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, tujuan, dan harapan mereka. Hasil pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

**c. Kepuasan Secara Keseluruhan**

Kepuasan secara keseluruhan adalah penilaian umum masyarakat terhadap seluruh proses dan hasil pelayanan yang diterima, mulai dari prosedur, sikap petugas, hingga kualitas hasil pelayanan.

**d. Kemudahan Prosedur Pelayanan**

Kemudahan prosedur pelayanan adalah tingkat kemudahan yang dirasakan masyarakat dalam memahami dan mengikuti tahapan pelayanan tanpa mengalami kesulitan atau hambatan yang berarti.

**e. Kecepatan Pelayanan**

Kecepatan pelayanan adalah kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan kebutuhan masyarakat dalam waktu yang tepat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

**f. Sikap dan Keramahan Petugas**

Sikap dan keramahan petugas adalah perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dengan sopan, ramah, menghormati, dan menghargai masyarakat sehingga tercipta hubungan yang baik antara petugas dan pengguna layanan.

**g. Kesediaan Menggunakan Kembali atau Merekomendasikan Layanan**

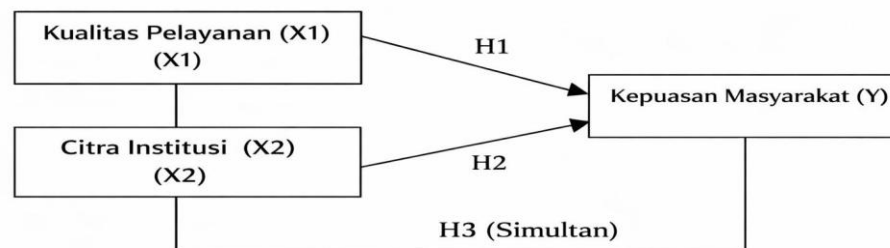
Kesediaan menggunakan kembali atau merekomendasikan layanan adalah keinginan masyarakat untuk kembali menggunakan layanan yang sama atau

merekomendasikannya kepada orang lain karena merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

### C. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian teori dan penelitian terdahulu, maka hubungan antar variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan → Kepuasan Masyarakat. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan. Pelayanan yang cepat, ramah, transparan, dan profesional meningkatkan evaluasi positif masyarakat Susetyo et al., (2022); Devi & Suwirmayanti, (2023).
2. Citra Institusi → Kepuasan Masyarakat. Citra institusi yang positif memperkuat rasa percaya, rasa aman, dan persepsi masyarakat terhadap profesionalisme lembaga, yang kemudian meningkatkan kepuasan masyarakat Manurung & Pohan, (2024); Nugroho, (2024).
3. Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi → Kepuasan Masyarakat. Kedua variabel ini secara simultan membentuk persepsi masyarakat terhadap keseluruhan kinerja lembaga. Kombinasi pelayanan yang baik dan citra positif akan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi Wahidah, (2025).



**Gambar 2.1 Model Penelitian**

**D. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. H<sub>1</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Polres Labuhanbatu.
2. H<sub>2</sub>: Citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Polres Labuhanbatu.
3. H<sub>3</sub>: Kualitas pelayanan dan citra institusi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Polres Labuhanbatu.