

**Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan
Publik Kantor Kecamatan Sukabumi**

Ujian Tengah Semester

Oleh:

Diva Aulia Ramadanti (2216041103)



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
SEPTEMBER, 2023**

ABSTRAK

Oleh

Diva Aulia Ramadanti

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan public terhadap kualitas pelayanan di kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung serta menganalisis pengaruh pelayanan publik yang terdiri atas 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel yaitu daya tanggap /responsiveness, keandalan / reability, jaminanan / assurance, perhatian / emphaty, dan bentuk fisik / tangibles terhadap kepuasan masyarakat. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada Masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan public di kantor kecamatan sukabumi dengan sampel sebanyak 100 orang. Pengumpulan data sampel dilakukan dengan Teknik random sampling. Teknik analisis data yang digunanakam adalah analisis stastistik dengan Microsoft excel 2019. Hasil analisis bahwa sekitar 84 % responden atau sekitar 84 orang masyarakat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan Sukabumi

Kata Kunci : Kualitas Pelayana Publik, Kepuasan Masyarakat

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Ujian Tengah Semester yang berjudul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Sukabumi”. Tugas ini disusun dalam rangka untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Metodologi Penelitian Administrasi Publik . Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas ini jauh dari kata sempurna, ketidaksempurnaan tersebut disebabkan oleh kemampuan, pengetahuan serta pengalaman penulis yang masih terbatas. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan bagi kemajuan dimasa yang akan datang. Skripsi ini dapat terselesaikan tentu dari bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak.

Peneliti ingi mengucapkan terima kasih kepada pihak pihak yang telah membantu peneliti untuk menyelesaikan tugas. Kepada dosen pengampu mata kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik, Kepada responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner, Kepada ayah saya yang telah membantu menyebar kuisioner ke Grup *WHATSAPP* RT dan *WHATSAPP* Lingkungan, kepada ibu saya yang telah menyebarluaskan kuisioner ke Grup *WHATSAPP* Arisan ibu ibu RT dan kepada teman teman saya tammia, mega, nasywa, artiya, yang telah membantu saya dalam memberi dukungan dan tiada hentinya mengingatkan saya untuk mengerjakan tugas.

Bandar Lampung, Oktober 2023

Diva Aulia Ramadanti

DAFTAR ISI

Daftar Isi	iv
Daftar Tabel.....	vii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Tinjauan Pelayanan Publik.....	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.2.2 Asas-Asas dan Standar Pelayanan Publik	13
2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	15
2.2.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	16
2.3 Tinjauan Kualitas Pelayanan Pubik.....	17
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	17
2.3.2 Dimensi Kualitas pelayanan.....	18
2.4 Kerangka Pikir	18
2.5 Hipotesis	19
III. METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Populasi Dan Sampel.....	20
3.3 Jenis Pengumpulan Data	21
3.4.1 Data Primer	21

3.4.2	Data Sekunder	21
3.4	Teknik Pengumpulan Data	22
3.4.1	Kuisisioner	22
3.4.2	Observasi	22
3.4.3	Dokumentasi	23
3.4.4	Studi Kepustakaan	23
3.5	Definisi Konseptual dan Operasional	23
3.5.1	Definisi Koseptual	23
3.5.2	Definisi oprasional	24
3.6	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	26
3.6.1	Uji Validitas	26
3.6.2	Uji Reliabilitas	26
3.7	Teknik Analisi Data	26
3.7.1	Analisis Regresi Linear Sederhana	26
3.7.2	Uji Skoring	27
3.7.3	Uji normalitas	28
3.8	Uji Hipotesis	28
3.8.1	Uji Parsial	28
3.8.2	Uji koefisiensi determanisasi (r^2)	29
IV.	HASIL PENELTIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1	HASIL PENELITIAN	30
4.1.1	Deskripsi Responden berdasarkan jenis kelamin	31
4.1.2	Deskripsi responden berdasarkan usia	31
4.2	Pembahasan	32
V.	KESIMPULAN DAN SARAN	39
5.1	Kesimpulan	39

5.2	Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....		41

Daftar Tabel

<u>Tabel 1 Instrument Megukur Kualitas Pelayan Publi Di Kantor Keamatan Sukabumi</u>	24
<u>Tabel 2. Wilayah administratif</u>	30
<u>Tabel 3. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin</u>	31
<u>Tabel 4. Responden berdasarkan usia</u>	32
<u>Tabel 5. Data Responsiveness</u>	32
<u>Tabel 6. Data Reliability</u>	34
<u>Tabel 7. Data Assurance</u>	35
<u>Tabel 8. Data Emphaty</u>	37
<u>Tabel 9. Data Tangibel</u>	38

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di berbagai negara di dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat (Thoha, 1997:2). Pelayanan publik sedari awal membahas aspek yang sangat luas. Pemerintahan, sebagai badan eksekutif yang terdapat pada sistem tatanan negara, yang berfungsi sebagai penyedia jasa pelayanan public yang sangat diperlukan masyarakat, dari fungsi pengaturan hingga fungsi penyelenggaraan. Reformasi dan otonomi daerah merupakan cara membenahkan secara rata dan berangsur-angsur menuju tata pemerintahan yang baik(*Good Governance*), bentuk keberhasilan pemerintahan yang baik terdapat pada kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah suatu hal yang sangat penting dan tidak dapat di ganggu gugat lagi. Karena sehubungan dengan banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang responsif dan efisien, pemerintah diwajibkan untuk berorientasi kepada pelanggan (*Customer Driven Government*) yang merupakan menepatkan pelanggan (masyarakat) pada urutan paling depan,

Kualitas pelayanan Publik adalah merupakan faktor utama dan pertama kali dinilai dan dicari Oleh seorang pelanggan dalam menilai suatu produk/jasa yang dibutuhkannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik mutlak harus menjadi "concern" yang utama dalam memberikan suatu pelayanan publik bagi unsur pelanggan yang dalam hal ini adalah pelanggan. Kualitas pelayanan tinggi akan dapat mengikat dan meningkatkan kepercayaan dari unsur pelanggan kepada produk/jasa yang kita hasilkan, dan juga akan terjadi kondisi yang sebaliknya bahwa apabila produk/jasa yang dihasilkan berkualitas buruk. maka tingkat kepercayaan dan keterikatan pelanggan akan turun.

Pentingnya prinsip tingkat kepuasan masyarakat dalam Suatu proses penyelenggaraan pelayanan jasa publik dengan pemerintah sebagai service provider. ini dikarenakan hanya dengan upaya memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dari pelanggan secara memuaskan, maka keberadaan dari unsur institusi pemerintah itu baru akan diakui dan akan mendapatkan suatu legitimasi serta nilai-nilai kepercayaan dari unsur masyarakat/rakyatnya sendiri. Selain dari itu, maka keberadaan dari unsur pemerintah sebagai unsur berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat, juga akan dapat sesuai dengan visi dan misi dari pembentukan pemerintah itu sendiri.

Kecenderungan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan birokrasi di Indonesia, terjadi di semua organisasi atau birokrasi pemerintahan (Rasyid, 1997), sebagaimana juga yang sering kali dimuat dan diliput dalam berbagai media massa. Kecenderungan tersebut terjadi baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah, termasuk pada organisasi birokrasi pemerintahan daerah, pemerintah kota maupun pemerintah kabupaten, kecamatan dan kelurahan/desa

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik pasal 1 berbunyi sebagai berikut : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pasal 2 berbunyi “Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik” Pasal 3 berbunyi “Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah; a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak

sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur sipil negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kinerja sektor publik, tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Manajemen kinerja sektor publik belum dikatakan lengkap apabila tidak ditetapkan standar pelayanan publik yang menjadi acuan bagi manajemen dalam bertindak. Standar pelayanan publik merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh suatu instansi pemerintah dalam suatu organisasi sektor publik. Dalam rangka memenuhi standar pelayanan publik tersebut, setiap unit pelayanan harus menetapkan standar pelayanan minimum (SPM).

Berdasarkan pada ukuran baku standar pelayanan minimum (SPM), maka proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikann oleh unsur institusi pemerintahan (pelayanan prima) dalam memenuhi segala bentuk kebutuhan dari unsur masyarakat, maka penyelenggaraan pelayanan publik oleh unsur institusi birokrasi pemerintahan bercirikan hal-hal sebagai berikut kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta nyaman dan keamanan. Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (image) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan Negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Birokrasi pemerintah atau aparatur Negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan

pembangunan di suatu Negara. Albrow (1989:23) menyatakan bahwa, “kebanyakan dari keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial di Negara manapun, tergantung pada kualitas dan efektivitas pegawai negerinya”. Oleh sebab itu, produktivitas maupun efektivitas dan efisiensi organisasi Negara atau pemerintah amat tergantung pada aparatur Negara, karena merekalah yang akhirnya menjadi pelaksana pemerintahan dan pembangunan.

Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), adalah dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN. Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan,
2. Persyaratan Pelayanan,
3. Kejelasan petugas pelayanan,
4. Kedisiplinan petugas pelayanan,
5. Tanggung jawab petugas pelayanan,
6. Kemampuan petugas pelayanan,
7. Kecepatan pelayanan,
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas,
10. Kewajaran biaya pelayanan,

11. Kepastian biaya pelayanan,
12. Kepastian jadwal pelayanan,
13. Kenyamanan lingkungan,
14. Keamanan Pelayanan.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 344 berbunyi; (1) pemerintahan daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, (2) pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas; (a) kepentingan umum, (b) kepastian hukum, (c) kesamaan hak, (d) keseimbangan hak dan kewajiban, (e) keprofesionalan; (f) partisipatif, (g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (h) keterbukaan, i) akuntabilitas, (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (k) ketepatan waktu, dan (l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat, mutlak untuk dilaksanakan, sebab kalau tidak, akan melahirkan suatu

gejolak sosial, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan dan kehancuran bangsa dan negara. Perkembangan informasi dan komunikasi yang ditandai mengglobalnya kehidupan berdampak pada meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat. Hal ini sekaligus memberi dampak pada semakin profesionalnya masyarakat mengelola suatu pekerjaan. Dalam kondisi seperti itu, maka waktu dan pelayanan akan menjadi sangat berharga bagi masyarakat. Setiap orang ingin mendapat pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu seefisien mungkin. Selain kecepatan dan ketepatan, kualitas pelayanan juga sangat diperlukan masyarakat dewasa ini. Kualitas dapat dimaknai sebagai kepuasan penerima layanan. Kantor kecamatan Sukabumi telah diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Pegawai dituntut mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Cara pandang masyarakat terhadap sebuah organisasi pemerintah berbeda-beda, dipengaruhi oleh latar belakang pengetahuan dan pengalaman mereka, serta dari sisi kepentingannya masing-masing. Masyarakat pada umumnya mencari dasar nasional untuk menilai kualitas pelayanan suatu organisasi pemerintah, ada yang menilainya dari sisi penampilan fisik infrastruktur pelayanan, ada pula yang menilainya dari sisi empati petugas pelayanan, dan sebagainya. Para peneliti tidak menyukai kriteria penilaian yang berbeda-beda, sehingga berusaha keras mengidentifikasi indikator-indikator yang bisa diukur berdasarkan realibilitasnya memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan organisasi pemerintah. Reformasi sistem administrasi publik yang

terus bergulir atas desakan masyarakat bertujuan untuk mewujudkan kinerja pemerintahan yang baik.

tantangan bagi aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat untuk mewujudkan harapan dan kebutuhan tersebut. Demi menjamin terwujudnya kualitas pelayanan masyarakat yang prima pemerintah melalui Undang-undang No. 43/1999 Pasal 3 ayat 2 dan 3 : menetapkan ketentuan sebagai berikut “Pegawai Negeri harus netral dari pengaruh semua golongan dan partai politik, serta tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk menjamin netralitas Pegawai Negeri dilarang menjadi anggota/atau pengurus Partai Politik”. Diperlukan Pegawai Negeri yang berkemampuan melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan, serta bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Prinsip profesionalisme lebih diutamakan sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan untuk memuaskan masyarakat. Namun kenyataannya kualitas pelayanan masyarakat belum mengalami perubahan yang berarti, masih banyak kelemahan dan belum memuaskan keinginan masyarakat. Hal ini dapat diamati dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah / birokrasi yang disampaikan melalui surat kabar maupun media informasi lainnya. Kompleksitas permasalahan dapat dilihat dari berbagai keluhan mulai dari sikap petugas yang kurang responsif, proses yang berbelit-belit dalam pengurusan dokumen (tanah, perijinan), tidak adanya kepastian waktu dan tarif pelayanan, diskriminasi pelayanan dan sebagainya

Selama ini sistem administrasi publik di Indonesia dinilai berat, lambat, tidak kreatif, dan tidak sensitif terhadap masyarakat terdapat pula kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin atau kurang mampu dari segi ekonomi, atau masyarakat yang tidak dekat dengan pemberi layanan akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki "uang", atau masyarakat yang dekat dengan pemberi layanan, lebih mudah mendapatkan pelayanan. Apabila

ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang diskriminatif ini akan berpotensi menimbulkan konflik laten dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain kemungkinan terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antar yang kaya (mampu) dan miskin (kurang mampu) dalam konteks pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban, dan pada tahapan tertentu dapat meledak dan merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan. Kemudian, terdapat kecenderungan diberbagai instansi pemerintah pusat yang enggan menyerahkan kewenangan yang lebih besar kepada daerah otonom, akibatnya pelayanan publik menjadi tidak efektif, efisien dan ekonomis, dan tidak menutup kemungkinan unit-unit pelayanan cenderung tidak memiliki responsibilitas, responsivitas, dan tidak representatif sesuai dengan tuntutan masyarakat, maka tuntutan akan reformasi administrasi merupakan wacana yang penting untuk dikaji. Studi-studi tentang teori organisasi menyatakan adanya korelasi antara struktur organisasi dengan kinerja pelayanan. Hal ini dapat dipahami karena struktur organisasi menentukan lancar atau tidaknya komunikasi di dalam organisasi. Kesulitan dalam berkomunikasi, termasuk kegagalan mengirim dan menerima informasi, dan hilangnya informasi akan mempengaruhi kinerja individual. Demikian pula meningkatnya formalisasi cenderung akan mengakibatkan berkurangnya inovasi dan komunikasi didalam organisasi. Pengambilan keputusan, sebagai bagian dari dimensi struktur organisasi, yang dapat dilakukan secara desentralisasi atau sentralisasi, juga akan mempengaruhi kinerja individual dalam organisasi.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis ingin mengetahui informasi lebih mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Maka dapat dilakukan penelitian tentang *“Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Sukabumi”*

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kantor kecamatan sukabumi?

2. Apa saja faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan public kantor kecamatan sukabumi?
3. Bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan sukabumi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kantor kecamatan sukabumi
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan public kantor kecamatan sukabumi
3. Mengetahui kualitas pelayanan public kantor kecamatan sukabumi

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Manfaat penelitian ini dapat memberikan sumber pengetahuan yang sesuai dengan bidang ilmu Administrasi Negara. Pada hasil kinerja aparatur sipil negara, yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan.

2. Manfaat praktis

- A. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan untuk kantor kecamatan sukabumi dalam meningkatkan pelayanan publik dan membantu memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti
- B. Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan sukabumi
- C. Penelitian ini diharapkan dapat membantu penulis untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kantor kecamatan sukabumi

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama (Tahun)	Judul	Hasil
1.	Sabrina Elliya Adeline (2020)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Se- Kota Salatiga.	Penelitian ini memperoleh hasil yaitu 1.) Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan se-kota salatiga dapat dilihat dari lima dimensi yaitu <i>Tangibel</i>, <i>Reliability</i>, <i>Responsiviness</i>, <i>Assurance</i>, dan <i>Emphaty</i>. Berdasarkan lima dimensi tersebut peneliti mendapatkan hasil yang memuaskan. Hal tersebut dilihat dari jawaban narasumber yang memeberikan jawaban sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan se-kota salatiga. Namun, masih banyak juga indikator yang harus diperbaiki yaitu kenyamanan tempat pelayanan, keahlian pegaawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan. 2.Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga adalah sumber daya aparatur yang kurang kompeten dalam penyelesaian permasalahan di kantor kecamatan. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati

			nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.
2.	Rozita Izlin (2021)	Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar.	Penelitian ini menghasilkan kesimpulan yaitu : 1. Pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Camat Tambang termasuk dalam kategori cukup baik berdasarkan evaluasi jumlah rata-rata responden berada pada ukuran 56% -75% 2. Buruknya pelayanan yang ada pada Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar karena ditemui masih adanya hambatan-hambatan sebagai berikut: A. Kurang Disiplinnya kerja aparat Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar. B. Kurangnya transparansi pelayanan. C. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya D. Kurang adanya kesadaran pegawai terhadap tugas
3.	Ratna Esa Kusiawati (2017)	Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul	Penelitian ini memperoleh hasil dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari dapat diambil kesimpulan bahwa masih banyak kekurangan dalam lima dimensi yaitu <i>Tangibel</i>, <i>Reliability</i>, <i>Responsiviness</i>, <i>Assurance</i>, dan <i>Emphaty</i>. Terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul yaitu

			SDM, Koordinasi dengan Pemerintah Desa, sarana, dan prasarana.
--	--	--	--

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada lokasi penelitian yang terletak di Kecamatan sukabumi Kota Bandar Lampung, responden penelitian dan waktu penelitian.

2.2 Tinjauan Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif atau pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik.

Menurut Ibrahim (2008 : 22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sedangkan Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011: 12) adalah, “pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”.

Pemberian pelayanan dari pemerintah bertujuan untuk memberikan bantuan kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Moenir (1995: 7) menyatakan bahwa, “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau

seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Undang- Undang nomor 25 tahun 2009 telah menjelaskan bahwa pengertian 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam UU nomor 25 tahun 2009 Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa yang menerima pelayanan publik adalah orang. Masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memiliki kegiatan yang hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.2.2 Asas-Asas dan Standar Pelayanan Publik

asas-asas pelayanan publik berdasarkan surat keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kapmen PAN) No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan disengarkan dengan prosedur mudah, pelayanan lancar, pelayanan cepat dan pelayanan yang tidak berbelit-belit.
- b. Kejelasan dan kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara, persyaratan

persyaratan pelayanan pengetahuan petugas dan tanggung jawab petugas.

- c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dalam hal: keamanan, pelayanan, kenyamanan, kemampuan, petugas dan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan, dalam arti prosedur atau tatacara persyaratan satuan kerja atau pejabat penanggung jawab memberikan pelayanan umum dalam hal:waktu penyelesaian, kepastian biaya, akurasi, sistem dan fasilitas dan peralatan.
- e. Efisien dan ekonomis dalam arti persyaratan ringan kedisiplinan petugas kewajaran biaya pelayanan dan sesuai kemampuan ekonomis masyarakat.
- f. Keadilan yang merata dalam arti cangkupan atau jangkauan pelayanan umum diusahakan keadilan mendapatkan pelayanan, perhatian terhadap kepentingan masyarakat kesediaan dan ketanggapan petugas membantu dan pendistribusian yang merata.
- g. Ketepatan waktu dalam arti implementasi pelayanan umum dapat diselesaikan dalam hal informasi waktu, kecepatan pelayanan, realisasi waktu dan kepastian jadwal pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Maka dari itu setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama. Menurut Nina Rahmayanty (2010: 89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- d. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti halnya petugas menerapkan sistem antri agar pelayanan dapat berjalan tertib. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Dalam proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995: 8), unsur-unsur tersebut antara lain:

- a. Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

- b. Personil Terutama ditekankan pada perilaku aparat; dalam pelayanan publik aparat pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan. Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

2.2.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Munculnya Pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan yang bentuknya bermacam-macam. Sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok meliputi Pelayanan Administratif yang merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, seperti Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Jenis pelayanan publik yang berikan pemerintah yang kedua yaitu pelayanan barang, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, seperti jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, penyediaan air bersih.

Kemudian, jenis pelayanan publik yang berikan pemerintah yaitu pelayanan jasa pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, seperti Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, dan pelayanan sosial.

2.3 Tinjauan Kualitas Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan pelanggan atas pelayanan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan yang telah diberikan. Goetsch dan David (fandy Tjiptono 2000: 51) dia mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk , jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan produk atau jasa.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hardiyansyah (2011:35) “Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan”. Sedangkan menurut Tjiptono (2011:153) mendefinisikan bahwa “kualitas pelayanan merupakan salah satu kontribusi

positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan, kualitas yang baik akan memberikan nilai plus dari pelanggannya”.

2.3.2 Dimensi Kualitas pelayanan

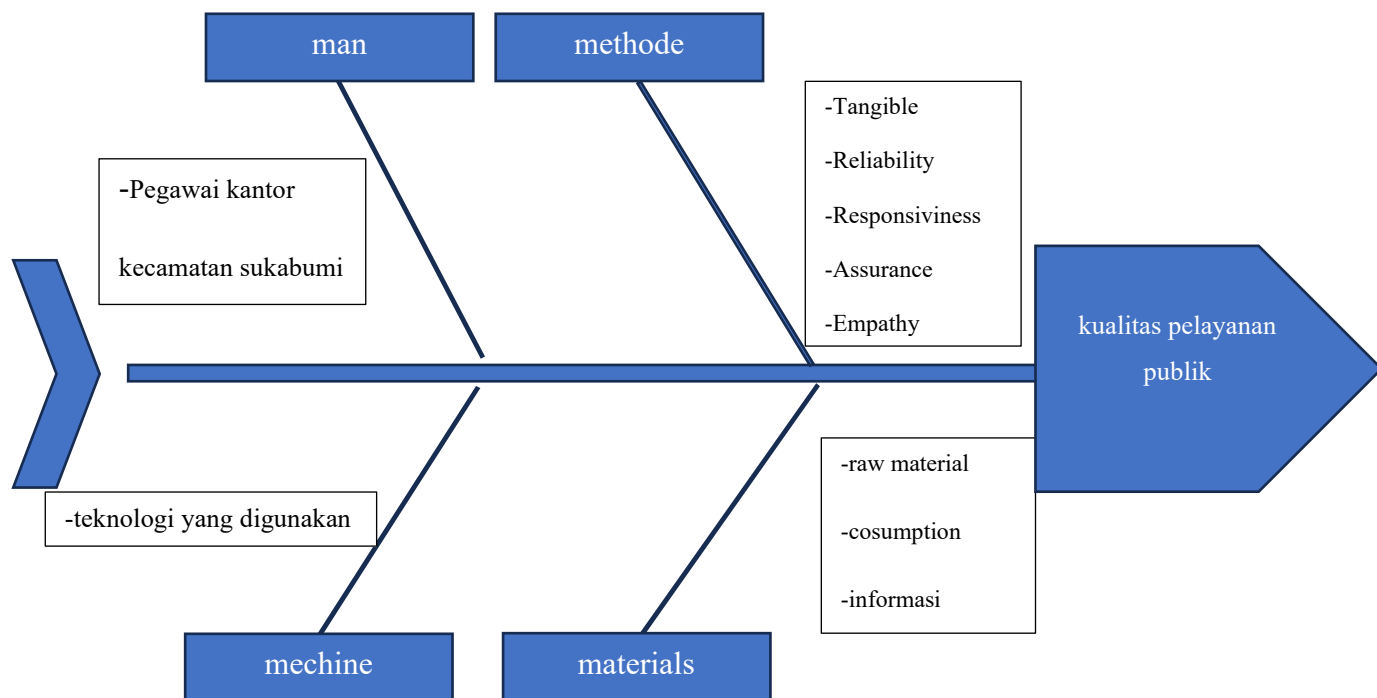
Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu, Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati).

Berdasarkan uraian di atas, dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas guna memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapannya dengan melihat dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy, dengan terciptanya dimensi kualitas pelayanan tersebut akan memberikan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

2.4 Kerangka Pikir

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di bawah kabupaten atau kota yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pemerintah kabupaten atau kota yang dilimpahkan bupati atau walikota. Salah satu tujuan dari pemekaran wilayah adalah agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, artinya kesejahteraan masyarakat dapat ditingkatkan dan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terutama pelayanan pokok yang diberikan oleh aparatur kecamatan terhadap masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di kecamatan hendaknya selalu ditingkatkan dari waktu ke waktu. Mengingat tuntutan masyarakat akan kualitas layanan semakin tinggi. Maka dari itu, dalam penelitian ini akan diulas mengenai kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml dkk, yaitu: Tangible

(Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Pengukuran kualitas bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung.



2.5 Hipotesis

Secara konseptual, hipotesis diterjemahkan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah tersebut telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Berdasarkan kerangka pemikiran dan rumusan masalah sebagaimana dijelaskan diatas maka peneliti merumuskan hipotesis, sebagai berikut:

h^0 = kualitas pelayanan publik

h^1 : tingkat kepuasan Masyarakat

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Untuk menjelaskan, meringkas berbagai kondisi, situasi dan variable yang timbul di Masyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan yang terjadi di lapangan. Data yang bersifat kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka. Maka, dalam penelitian deskriptif kuantitatif merupakan data yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable yang disajikan dalam bentuk data yang bersifat factual dan sistematis serta akurat dalam penyusunannya. Penelitian ini mendeskripsikan dan menjelaskan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor kecamatan sukabumi.

3.2 Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:117). Menurut Sukardi (2008:53) menyatakan bahwa “populasi adalah semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa atau benda yang tinggal bersama dalam satu tempat dan secara terencana sebagai target kesimpulan dari hasil suatu penelitian”. Populasi dalam penelitian ini merupakan Masyarakat yang pernah menerima dan meminta pelayanan yang di Kantor Kecamatan Sukabumi. Sampel merupakan bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan random sampling dengan menggunakan rumus slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{75.870}{1 + 75.870(0,01)^2}$$

$$n = \frac{75.870}{759,70}$$

$$n = 99,8$$

=100 responden

n = ukuran sampel

N= ukuran populasi

e = tingkat presentasi toleransi ketidaktelitian

dalam penelitian ini akan digunakan nilai e= 10%, artinya tingkat toleransi ketidaktelitian sebesar 10%

3.3 Jenis Pengumpulan Data

3.4.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2017;193) yang dimaksud data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Artinya sumber data penelitian diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survei) atau penelitian benda (metode observasi). Sehingga metode yang diambil oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode kuisioner, metode dokumentasi dan metode observasi.

3.4.2 Data Sekunder

Sugiyono (2017;193) adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Artinya sumber data penelitian diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku catatan, bukti yang telah ada atau arsip

baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke Perpustakaan Pusat Kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitiannya.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2009:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data, diantaranya:

3.4.1 Kuisisioner

Sugiyono (2016:199) menjelaskan bahwa, “metode kuisisioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Bentuk pernyataan yang digunakan dalam angket ini adalah pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup akan memudahkan responden untuk menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan penelitian dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul. Sehingga peneliti memberikan beberapa opsi jawaban dengan memberikan checklist (✓) Pada jawaban yang telah peneliti berikan, bukan dalam bentuk uraian. Dalam kuisisioner ini peneliti menggunakan pilihan respon skala lima. Ghazali, (2013:5) bahwa dalam penggunaan Skala Likert minimal lima atau ganjil. Untuk persepsi dan harapan masyarakat menggunakan nilai 1 berarti sangat tidak baik dan 5 berarti sangat baik. Metode kuisisioner ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Sukabumi.

3.4.2 Observasi

Menurut Riyanto(2010:96) observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak

langsung. Observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah observasi langsung maupun tidak langsung untuk melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan sukabumi.

3.4.3 Dokumentasi

Arikunto (2014:274) dalam Utami (2018) menyatakan bahwa metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu Teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, buku Standar Pelayanan Publik kantor kecamatan sukabumi, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil kantor kecamatan sukabumi. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

3.4.4 Studi Kepustakaan

Menurut Nazir (2013, h. 93) studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

3.5 Definisi Konseptual dan Operasional

3.5.1 Definisi Konseptual

1. Kepuasan Masyarakat

menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, “Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan

berhasil guna”. Lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

2. Kualitas pelayan publik

Definisi kualitas pelayanan menurut Keputusan MENPAN No.63/2003 (Ratminto & Atik, 2005:18) adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3.5.2 Definisi oprasional

Untuk melihat operasional suatu variabel harus diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dapat memperjelas variabel yang dimaksud dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 1 Instrument Megukur Kualitas Pelayan Publi Di Kantor Keamatan Sukabumi

No	Variable	Definisi Oprasional	Indikator	Item
Variable Indepeden				

1.	Kualitas Pelayanan Publik	segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.	Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) memiliki lima dimensi yakni: a) Tangible b) Reliability c) Responsiveness d) Assurance e) empathy	Perlengkapan dan Peralatan - Kebersihan - Kemampuan untuk dipercaya - Konsisten Kerja - Ketanggapan - Kecepatan Pelayanan - Pengetahuan pegawai - Perhatian pada pelanggan
Variable Dependen				
2.	Kepuasan masyarakat	Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas,	- Kemampuan produk (Attributes related to product) - Atribut dari pelayanan (Attributes related to service) - Atribut keputusan untuk membeli (Attributes related to purchase)	- Harga yang ditetapkan untuk dibayar dengan nilai atau manfaat yang diperoleh - Proses penyelesaian permasalahan - Kemudahan Informasi - Kesopanan Pegawai - Reputasi Organisasi

		berdaya guna dan berhasil guna		
--	--	--------------------------------	--	--

3.6 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:363), “validitas merupakan derajat ketepatan antara data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian”. Secara singkat tujuan Uji Validitas tersebut digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner (Ghozali, 2013:52). Perhitungan validitas bertujuan untuk mengetahui apakah kuisioner angket yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak maka uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung tabel untuk defree of freedom (df)= $n-2$, dalam hal ini adalah jumlah sampel. apabila r hitung $>$ r tabel maka instrument dalam penelitian dikatakan valid, apabila r hitung $<$ r tabel maka instrument dikatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Ferdinand (2014:218) yang menyatakan bahwa, “instrumen penelitian dan data yang dihasilkan disebut reliable atau terpercaya apabila instrumen tersebut secara konsisten memunculkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran”. Menurut Nunnally dalam Ghozali (2013:48) SPSS memberikan fasilitas untuk melakukan uji reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika menunjukkan nilai Croanbach’s Alpha $>$ 0,70. Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 21.

3.7 Teknik Analisi Data

3.7.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana yaitu suatu analisis yang bertujuan untuk menguji pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan rumus sebagai

berikut :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Kepuasan

x = Pelayanan

a = konstanta

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan dan penurunan)

3.7.2 Uji Skoring

Teknik skoring yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menghitung nilai indeks persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Sukabumi yang diperoleh dari hasil pegumpulan data dengan menggunakan metode angket. Menurut Ferdinand (2014:231) nilai indeks tersebut dapat dikembangkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks} = \frac{((\%F1 \times 1) + (\%F2 \times 2) + (\%F3 \times 3) + (\%F4 \times 4) + (\%F5 \times 5))}{5}$$

Keterangan:

F1 adalah frekuensi responden yang menjawab 1

F2 adalah frekuensi responden yang menjawab 2

F3 adalah frekuensi responden yang menjawab 3

F4 adalah frekuensi responden yang menjawab 4

F5 adalah frekuensi responden yang menjawab 5

Oleh karena itu, angka jawaban responden tidak dimulai dari 0, melainkan dimulai dari angka 1 hingga 10, maka angka indeks yang dihasilkan akan dimulai dari angka 10 hingga 100 dengan rentang sebesar 90 tanpa angka 0. Dengan menggunakan kriteria tiga kotak (Three-box Method), maka rentang sebesar 90 dibagi tiga akan menghasilkan rentang sebesar 30 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks,

3.7.3 Uji normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji kolmogorov smirnov. Dalam Gozali (2013:160) untuk mendeteksi normalitas data juga diuji dengan uji kolmogorov smirnov dilihat Dari nilai residual. Dikatakan normal bila residual yang dihasilkan diatas nilai signifikansi yang ditetapkan.

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Uji Parsial

Pada dasarnya uji hipotesis ini menunjukkan apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai thitung dengan t tabel pada derajat kesalahan 5% ($\alpha = 5\%$) dengan rumus (Sugiyono, 2014: 184), yaitu:

$$t = r\sqrt{n-2}\sqrt{1-r^2}$$

Keterangan:

t : Distribusi t

r : Koefisien korelasi parsial

r² : Koefisien determinasi

n : Jumlah sampel

H₀ = 0 : Tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y

H_a ≠ 0 : Ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Ketentuan yang dipakai untuk menarik kesimpulan ini adalah:

- a. H₀ diterima jika thitung < t tabel pada $\alpha = 5\%$ dan signifikansi
t hitung > 0,05
- b. H_a diterima jika thitung > t tabel pada $\alpha = 5\%$ dan signifikansi
t hitung < 0,05

3.8.2 Uji koefisiensi determanisasi (r^2)

Uji r^2 digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi antara variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent). Ketika r^2 semakin besar (mendekati satu) menunjukkan semakin baik kemampuan variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent). Sebaliknya, ketika r^2 semakin kecil (mendekati nol), maka akan dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (independent) adalah kecil terhadap variabel terikat (dependent), hal ini menerangkan pengaruh variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent) berarti model yang tidak kuat (Sugiyono, 2014: 184).

Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd : Koefisien determinasi

r^2 : Kuadrat dari koefisien korelasi

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL PENELITIAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 04 Tahun 2012, tentang Penataan dan Pembentukan Kelurahan dan Kecamatan, letak geografis dan wilayah administratif Kecamatan Sukabumi berasal dari sebagian wilayah geografis dan administratif Kecamatan Sukabumi, Tanjung Karang Timur dan Kecamatan Panjang dengan batas-batas sebagai berikut: Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Sukarame, Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Panjang, Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Lampung Selatan, Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Kedamaian. Kecamatan Sukabumi memiliki luas wilayah sebesar 28,21 Km². Dengan luas wilayah tersebut Kecamatan Sukabumi terdiri dari 7 kelurahan yaitu :

1. Sukabumi Indah
2. Sukabumi
3. Nusantara Permai
4. Campang Raya
5. Campang Jaya
6. Way Gubak
7. Way Laga

Kecamatan sukabumi memiliki 7 kelurahan dan secara keseluruhan kecamatan sukabui memiliki 16 lingkungan (LK) dan 157 rukun tetangga (RT).

Tabel 2. Wilayah administratif

Desa/ Kelurahan	Lingkungan (LK)	Rukun Tetangga (RT)
Sukabumi indah	3	35
Sukabumi	3	43
Nusantara Permai	2	9

Campang Raya	2	16
Campang Raya	2	20
Way Gubak	2	11
Way Laga	2	23
Total	16	157

Berdasarkan dinas kependudukan dan catatan sipil kota bandar lampung Penduduk Kecamatan Sukabumi pada tahun 2022 sebanyak 75870 dengan tingkat kepadatan penduduk 2443 jiwa/KM² dengan sex ratio adalah banyaknya laki laki/ 100perempuan. Berarti dapat ditarik kesimpulan lebih banyak penduduk laki laki daripada penduduk Perempuan.

4.1.1 Deskripsi Responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	jumlah	persentase
Laki-Laki	63	63%
Perempuan	37	27%
Jumlah	100	100%

Sumber: data diolah Microsoft office excel 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dikemukakan bahwa jumlah responden yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden laki-laki yang berjumlah 63 dari 100 responden yang mengisi kuisioner dengan persentasenya sebesar 63%

4.1.2 Deskripsi responden berdasarkan usia

Karakteristik Responden berdasarkan responden pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-27	35	35%
28-38	26	26%
39-49	24	24%
50-60	15	15%
jumlah	100	100%

Berdasarkan table diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia 17-27 tahun mendominasi dalam penelitian ini dengan jumlah 35 dari 100 orang dengan presentase sebesar 35%

4.2 Pembahasan

Berikut ini merupakan uraian dari hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan public kantor kecamatan sukabumi. Hasil penelitian ini didapatkan dengan kuisioner yang berisikan 14 pertanyaan. Analisa data diuraikan dalam bentuk table dan dibagi kedalam 5 bagian sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk, yaitu: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati).

1. Responsiveness(ketanggapan)

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Distribusi jawaban responden terhadap variable daya tanggap/ responsiveness (X1) dapat dilihat sebagai berikut

Tabel 5. Data Responsiveness

X1	SS		S		CS		TS		STS		JUMLAH	
----	----	--	---	--	----	--	----	--	-----	--	--------	--

ITEM	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	25	25%	53	53%	5	5%	6	6%	11	11%	100	100
2	35	35%	34	34%	16	%	4	4%	11	11%	100	100
3	37	37%	31	31%	13	13%	10	10%	9	9%	100	100

Sumber: hasil pengelolaan Microsoft excel 2019

Pada table diatas dapat diuraikan sebagai berikut

- Pernyataan 1 sebanyak 25 orang atau 25% responden menyatakan sangat setuju mengenai kemudahan prosedur pelayanan yang di berikan kantor kecamatan sukabumi, sebanyak 53 orag atau 53% responden menyataka setuju dengan kemudaan prosedur pelayanan, sebanyak 5 orang atau 5% responden menyatakan cukup setuju, 6 orang atau 6% responden menyatakan tidak setuju, dan 11 orang atau 11% menyatakan sangat tidak setuju dengan kemudahan prosedur yang diberikan oleh kantor kecamatan sukabumi Pada pernyataan 1 ini telah di uji skoring dan menghasilkan nilai 75
- Pernyataan dua, sebanyak 35 orang atau 35% responden sangat setuju dengan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, sebanyak 34 orang atau 34% responden setuju dengan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan, sebanyak 16 orang atau 16 % responden cukup setuju, 4 orang atau 4% responden tidak setuju dan 11 orang lagi atau setara dengan 11 % responden sangat tidak setuju dengan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan pernyataan kedua ini telah di uji skoring dengan hasil 75.6
- Pernyataan ketiga, sebanyak 37 orang atau 37% responden sangat setuju dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, 31 orang atau 31% responden setuju dengan kemampuan petugas, 13 orang cukup setuju dengan pernyataan ini, 10 dan 9 orang tidak dan sangat

tidak setuju dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan.
Pernyataan ketiga menghasilkan nilai pada uji skoring adalah 75,4

2. Reliability

Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Distribusi jawaban responden terhadap variabel Keandalan/ Reability (X2) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 6. Data Reliability

X2	SS		S		CS		TS		STS		JUMLAH	
ITEM	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	40	40%	40	40%	14	14%	4	4%	2	2%	100	100%
2	44	44%	40	40%	10	10%	5	5%	1	1%	100	100%
3	52	52%	35	35%	9	9%	3	3%	1	1%	100	100%
4	58	58%	29	29%	8	8%	5	5%	0	0%	100	100%

Sumber: hasil pengelolaan Microsoft excel 2019

Tabel diatas diuraikan sebagai berikut

- Pada pernyataan 1, sebanyak 40 orang atau 40 % responden sangat setuju dan setuju dengan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 14 orang atau 14% responden menjawab cukup setuju dengan kedisiplinan pegawai, dan yang tidak setuju ataupun sangat tidak setuju dengan kedisiplinan pegawai hanya terdapat 6 orang atau 6 responden saja yang menjawab. Pada saat di tes uji skoring pernyataan satu menghasilkan nilai yang cukup memuaskan yaitu 82,4
- Pada pernyataan 2, sebanyak 44 orang dan 44% sangat setuju dengan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan publik dan memiliki selisih yang sedikit dengan orang yang memilih setuju dengan

tanggung jawab pegawai pelayanan yaitu 40% dari responden, tetapi masih ada yang cukup setuju, tidak setuju bahkan sangat tidak setuju dengan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan total sebanyak 16% dengan uraian 10% cukup setuju, 5% tidak setuju dan 1% kurang setuju. Hasil dari uji skoring pada pernyataan kedua ini adalah 84,4

- Pada pernyataan ketiga, 52 responden dengan persentase 52% atau setara dengan setengah dari populasi sampel pada kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan dinilai sangat setuju, 35% atau 35 orang menilai wajar atau setuju dengan kewajaran biaya yang ditetapkan, 9 orang merasa hal tersebut cukup wajar untuk membayar biaya untuk mendapatkan pelayanan public di kantor kecamatan sukabumi dan 4 orang atau 4% dari populasi merasa hal tersebut tidak wajar dan sangat tidak wajar/setuju dengan biaya yang ditetapkan. Hasil uji skoring pada pernyataan ketiga menghasilkan nilai sebesar 86.8
- Pada pernyataan keempat, 58 orang atau 58% responden sangat setuju dan merasa sangat sesuai antara biaya yang diberikan oleh kantor kecamatan sukabumi dengan biaya yang telah ditetapkan, 29 orang merasa hal tersebut sesuai, 8 orang tersebut merasakan hal tersebut cukup sesuai, dan hanya 5 orang atau 5% merasa hal tersebut tidak sesuai dengan biaya yang dibayarkan dan biaya yang telah ditetapkan. Hasil dari uji skoring pada pernyataan keempat adalah sebesar 88.

3. Assurance

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Distribusi jawaban responden terhadap variabel Variabel Jaminan/ Assurance (X3) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 7. Data Assurance

X3	SS		S		CS		TS		STS		JUMLAH	
----	----	--	---	--	----	--	----	--	-----	--	--------	--

ITEM	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	40	40%	47	47%	12	12%	1	1%	0	0%	100	100%
2	35	35%	30	30%	11	11%	14	14%	10	10%	100	100%
3	60	60%	30	30%	8	8%	2	2%	0	0%	100	100%
4	65	65%	35	35%	8	8%	16	16%	7	7%	100	100%

Sumber: hasil pengelolaan Microsoft excel 2019

Tabel diatas dapat diuarikan seperti dibawah ini:

- Pernyataan pertama, 40 orang atau 40% respondens sangat setuju dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan 47% responden setuju dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, 12% responden cukup setuju dengan hal tersebut, dan 1 % dari sampel menjawab tidak setuju dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Dan hasil uji skoring menghasilkan nilai 85,2
- Pernyataan kedua, pernyataan kedua ini tentang kejelasan dan kepastian peugas yang melayani sebanyak 35 orang atau 35% responden menjawab sangat setuju dengan kejelasan dan kepastian petugas dalam memberi pelayanan, 30% responden menjawab setuju, 11 responden menjawab cukup setuju, 10% dan 11% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan kejelasan dan kepastian pegawai yan melayani. Hasil uji skoring pad pernyataan ini menghasilka nilai paling kecil diantara 14 pertanyaan yang diajukan kepada responden yaitu 73,2 masih terbilang cukup diatas rata rata dari standar pelayanan tetapi hal tersebut masih harus dibenahi
- Pernyataan keempat, sebanyak 60% responden atau lebih dari setengah sampel mengisi bahwa petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, dan 30 orang atau 30% responden setuju bahwa petugas kantor kecamatan sukabumi ramah dan sopan saat melayani, lalu 8% responden merasa pegawai yang melayani cukup ramah dan sopan, lalu 2% menjawab tidak setuju dengan hal tersebut, hasil dari uji skoring adalah 89,6

4. Emphaty

Emphaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Distribusi jawaban responden terhadap variabel Variabel Perhatian/ Emphaty (X4) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 8. Data Emphaty

No.	SS		S		CS		TS		STS		JUMLAH	
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	45	45%	42	42%	10	10%	2	2%	1	1%	100	100%

Sumber: hasil pengelolaan Microsoft excel 2019

Tabel tersebut di uraikan dalam bentuk deskriptif berikut:

- Pernyataan satu, pernyataan tersebut tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan sebanyak 45 orang atau 45% responden menilai petugas sangat adil dalam memberikan pelayanan, sebanyak 42% responden menjawab setuju kalau petugas sudah adil dalam memberikan pelayanan, dan 10% responden merasa pegawai cukup adil dalam memberikan pelayanan, dan 3% dari responden menjawab tidak dan sangat tidak setuju kalau pegawai adil dalam memberikan pelayanan

5. Tangible

Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Distribusi jawaban responden terhadap variabel Bentuk Fisik/ Tangibles (X5) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 9. Data Tangibel

No.	SS		S		CS		TS		STS		JUMLAH	
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	65	65%	24	24%	10	10%	1	1%	0	0%	100	100%
2	69	69%	25	25%	6	6%	0	0%	0	0%	100%	100%

Sumber: hasil pengelolaan Microsoft excel 2019

Tabel diatas dapat diuraikan dalam berikut ini:

- Pernyataan satu, pernyataan satu ini tentang kenyamanan di lingkungan kantor kecamatan sukabumi sebanyak 65% responden atau 65 orang yang pernah berkunjung ke kantor kecamatan sukabumi merasa sangat nyaman dengan lingkungan kantr kecamatan sukabumi, 24 % merasa setuju, 10% merasa cukup dengan kenyamanan kantor sukabumi, dan 1% responden merasa tidak nyaan berada di lingkungan kanor kecamatan sukabumi pada pernyataan satu telah kita uji skoring dan menghasilkan nilai yaitu sebesar 90,6
- Pernyataan kedua, sebanyak 69% atau 69 orang merasa sangat setuju apabila kantor kecamatan sukabumi sangat aman, dan 25% responden merasakan hal yang sama yaitu setuju kalau kantor kecamatan sukabumi aman, 6 % responden merasa hal tersebut masih cukup aman untuk kantor kecamatan sukabumi. Pada keamanan kantor kecamatan sukabumi telah kita uji skoring dan menghasilkan nilai terbesar diantar 14 pertanyaan yang peneliti berikan kepada responden yaitu sekitar 92,6.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Daya Tanggap/ Responsiveness merupakan salah satu pengaruh terhadap kepuasan Masyarakat di kantor kecamatan sukabumi. Hal ini dapat dijelaskan bahwa jika daya tanggap/responsiveness di aplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan maka kepuasan Masyarakat akan meningkat. Nilai rata rata skoring dari 4 pernyataan diatas menghasilkan rata rata terkecil yaitu 77,8.
2. Keandalan / Reability berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sukabumi. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila Keandalan / Reability diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kecamatan Sukabumi akan meningkat. Hasil rata rata uji skoring dari empat pernyataan menghasilkan nilai yang cukup memuaskan yaitu 85,35
3. Jaminan / Assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sukabumi. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila Jaminan / Assurance tidak diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kecamatan Sukabumi akan menurun atau bahkan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan yang diberikan. Nilai rata rata skoring dari empat pernyataan diatas menghasilkan nilai 80.65
4. Perhatian / Emphaty berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sukabumi. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila Perhatian / Emphaty diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kecamatan Sukabumi

akan meningkat. Nilai skoring yang dihasilkan dari pernyataan ini adalah 85,6

5. Kempuan Fisik / Tangibles berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Sukabumi. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila Bentuk Fisik / Tangibles diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kecamatan Sukabumi akan meningkat. Nilai rata rata dari dua pernyataan tersebut adalah 91.6

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran bahwa Kecamatan Sukabumi sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara memperhatikan standar pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum dilaksanakan secara maksimal dalam dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance*(jaminan)

1. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu perbaikan pada kemudahan, kesesuaian persyaratan, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
2. Dimensi *Assurance* (jaminan) dalam dimensi ini diharapkan bisa memberikan jaminan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan agar Masyarakat bisa tahu pasti

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdussamad, J. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 6.
- Al, S., & Barru, G. (2019). PENGARUH STRUKTUR ORGANISASI TERHADAP PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (PERBANDINGAN ANTARA EKSPEKTASI /HARAPAN DENGAN HASIL KERJA) Nurlia. In *Meraja Journal* (Vol. 2, Issue 2).
- Dadang Suparman, & Listya, R. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DESA BANTARSARI KABUPATEN SUKABUMI. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(2).
<https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/JMM/issue/view/23>
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KATA KUNCI. 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Hidayah, D. D. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1).
- Kuswati, R. E. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANJUNGSARIKABUPATEN GUNUNGKIDUL.
- Rangan, G. A. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KANAAN KECAMATAN BONTANG BARAT. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 507–520.

Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, D. F. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.

Rukayat, Y. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU. *Urnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 56–65.

Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN SUBDISTRICT OFFICE TABIR ULU MERANGIN REGENCY. In *Jurnal Administrasi Negara* (Vol. 25, Issue 2).

Journal

Abdussamad, J. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 6.

Al, S., & Barru, G. (2019). PENGARUH STRUKTUR ORGANISASI TERHADAP PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (PERBANDINGAN ANTARA EKSPEKTASI /HARAPAN DENGAN HASIL KERJA) Nurlia. In *Meraja Journal* (Vol. 2, Issue 2).

Dadang Suparman, & Listya, R. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DESA BANTARSARI KABUPATEN SUKABUMI. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(2).
<https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/JMM/issue/view/23>

Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KATA KUNCI. 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>

- Hidayah, D. D. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1).
- Kuswati, R. E. (2017). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN GUNUNGKIDUL*.
- Rangan, G. A. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KANAAN KECAMATAN BONTANG BARAT. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 507–520.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, D. F. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.
- Rukayat, Y. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU. *Urnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 56–65.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN SUBDISTRICT OFFICE TABIR ULU MERANGIN REGENCY. In *Jurnal Administrasi Negara* (Vol. 25, Issue 2).