

Hubungan Kualitas Layanan Publik dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang

Oleh :

**Penulis : Dian Miftahuljanna
NIM : 21.11.065
Program Studi : Administrasi Publik**

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between the quality of public services and community satisfaction at the Sako District Office in Palembang City. The research method used is quantitative with an associative approach. The sample consisted of 152 respondents. The analysis results show that there is a significant relationship between service quality and public satisfaction. Dimensions such as clarity of procedure, speed of service, friendliness of staff, and fair cost contribute to satisfaction. Therefore, improving service quality has a positive impact on community satisfaction.

Keywords : public service quality, community satisfaction, Sako Subdistrict

A. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu indikator penting dalam mencerminkan kinerja dan citra pemerintah di mata masyarakat. Kualitas layanan publik menyangkut kemampuan institusi dalam memberikan layanan secara profesional, transparan, akuntabel, dan sesuai harapan masyarakat. Pemerintah Indonesia telah

menetapkan standar pelayanan melalui berbagai regulasi seperti UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.

Namun, dalam pelaksanaannya, masih banyak masyarakat yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan, seperti proses pelayanan yang lambat, ketidaksesuaian biaya, hingga sikap

petugas yang kurang responsif. Salah satu instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat adalah Kantor Camat, termasuk di Kecamatan Sako Kota Palembang. Kantor ini menangani layanan administrasi seperti surat domisili, surat waris, dan layanan sosial seperti mobil jenazah.

Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan berbagai keluhan terkait kualitas layanan, seperti ketidakjelasan prosedur, ketidaktepatan waktu layanan, hingga sikap petugas yang kurang ramah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah : 1. Bagaimanakah hubungan kualitas layanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang ? 2. Seberapa besarkah

hubungan kualitas layanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian adalah : 1. Untuk menganalisis Hubungan Kualitas Layanan Publik dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang. 2. Untuk menguji besarnya Hubungan Kualitas Layanan Publik dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut: **1. Bagi Penulis**, untuk menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti mengenai hubungan kualitas layanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang dalam rangka penyusunan skripsi serta membuka wawasan dan pengalaman untuk menjadi pengetahuan baru dalam

mengembangkan pola berpikir bagi peneliti. **2. Bagi Kantor Kecamatan Sako** yaitu : a. Memberikan informasi kepada Kantor Camat Kecamatan Sako tentang mengenai hubungan kualitas layanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang pada bidang penyelenggaraan pelayanan umum. b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan dan sumbangan pikiran dalam upaya memecah masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. **3. Bagi STIA Satya Negara Palembang** yaitu hasil penelitian ini diharapkan untuk memperoleh kajian teoritis yang lebih mendalam sehingga dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan referensi terkait informasi mengenai Hubungan Kualitas Layanan Publik Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang sehingga dapat digunakan sebagai dasar pemikiran bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang serupa.

1.5 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu kesimpulan yang bersifat sementara dan sedang diuji kebenarannya. Hipotesis ini adalah sebuah perkiraan tentang apa yang mungkin benar atau salah.

Menurut Sugiyono (2019;89) Hipotesis adalah jawaban sementara untuk rumusan masalah yang diteliti, dimana rumusan masalah tersebut telah dirumuskan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan hanya berdasarkan pada teori yang relevan dan belum didukung oleh fakta=fakta nyata yang diperoleh dari pengumpulan data, sehingga hipotesis dapat dianggap sebagai jawaban teoritis untuk perumusan masalah penelitian, bukan jawaban yang bukti empiris.

Dari pernyataan Sugiyono diatas bahwa hipotesis dari penelitian ini adalah adanya hubungan positif antara Kualitas Layanan Publik (X) dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y). jadi hipotesis dalam penelitian ini adalah hipotesis alternatif (H_a) ada hubungan antara

Kualitas Layanan Publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan fenomena dan dukungan teori, maka hipotesis yang digunakan didalam penelitian ini adalah:

- a. H_0 : $\rho = 0$ diduga tidak ada Hubungan Kualitas Layanan Publik dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.
- b. H_a : $\rho \neq 0$ diduga adanya Hubungan Kualitas Layanan Publik dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.

1.6 Kriteria Penguji Hipotesis

Pengujian hipotesis ini digunakan untuk menentukan atau menyimpulkan apakah variabel yang ditentukan signifikan/berarti atautidak. Adapun untuk menguji signifikan pengaruh hubungan kualitas layanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat adalah jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima dan Hipotesis null (H_0) ditolak.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang pada tahun 2024. yaitu sebanyak 152 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil, maka seluruh populasi dijadikan sampel dengan teknik sampel jenuh. Layanan publik ini mencakup beberapa hal, seperti: Surat Pensiun, Surat Keterangan Umum, Surat Pernyataan Waris dan Kuasa Waris, Surat Hak Dan Pengalihan Hak Atas Tanah, SKBD (Surat Keterangan Belum Menikah), Serta Layanan Mobil Jenazah.

Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert. Setiap respons dari instrumen yang memakai skala likert memiliki tingkat dari sangat positif hingga sangat negatif. Ini bisa berupa istilah seperti : Sangat Setuju, setuju, Cukup Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Untuk tujuan analisis kuantitatif, setiap jawaban ini akan

dinilai dengan skor berdasarkan kategori tersebut.

Tabel Skala Likert Untuk Instrumen Penelitian

NO	PERNYATAAN	SKOR PENILAIAN
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Cukup Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Dalam melakukan penelitian dengan menggunakan suatu instrumen, tentunya instrumen tersebut harus dalam keadaan valid dan reliabel karena kadang-kadang instrumen akan menurut keakuratannya di dalam melakukan pengukuran jadi harus diterapkan sebelum digunakan.

Menurut Sugiyono (2012:348), sebuah instrumen dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaannya dapat mencerminkan variabel yang ingin diukur.

Kriteria untuk Pengujian Validitas:

- $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{Valid}$
- $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{Tidak valid}$

Untuk perhitungan validitas, digunakan perangkat lunak SPSS Versi 25 dengan kriteria sebagai berikut:

- $\text{sig} < 0,05 = \text{Valid}$
- $\text{sig} > 0,05 = \text{Tidak valid}$

Rumus Koefisien Validitas Product Moment:

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

Keterangan :

R = Koefisien Korelasi

X = Deviasi rata-rata variabel X = X - \bar{X}

Y = Deviasi rata-rata Variabel Y = Y - \bar{Y}

Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan SPSS versi 25. Kriteria untuk pengambilan keputusan dalam pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka instrumen dikatakan reliabel.
- Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

$$r_{t=\frac{k}{k-1}} \left\{ \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right\} \right\}$$

Keterangan :

- r_i = Reliabilitas Instrumen
 k = Banyaknya butir pertanyaan
 σb^2 = Jumlah Varians butir
 σt^2 = Jumlah varians total

Teknik analisis data yang digunakan meliputi :

1. Uji normalitas untuk menentukan apakah data yang digunakan dalam model regresi mengikuti berdistribusi normal.

Kriteria Pengujian Normalitas:

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data dikatakan berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data dikatakan tidak berdistribusi normal.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk pengujian normalitas dalam penelitian ini adalah Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi 5%.

2. Uji linearitas untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan antara variabel independen (X) dan variabel

dependen (Y) bersifat linier.

Kriteria Pengujian Linearitas:

- a. Jika signifikansi $> 0,05$, maka hubungan antara variabel bebas dan terikat bersifat linear.
- b. Jika signifikansi $< 0,05$, maka hubungan antara variabel bebas dan terikat bersifat tidak linear.

3. Uji korelasi sederhana untuk menilai seberapa kuat dan arah hubungan antara dua variabel, yaitu kualitas layanan publik (X) dan kepuasan masyarakat (Y). Nilai koefisien korelasi yang dihitung memberikan informasi mengenai tingkat keterkaitan kedua variabel tersebut. Jika nilai koefisien korelasi (r) semakin tinggi artinya hubungan antara kedua variabel juga semakin kuat.

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi
 ΣXY = Total Skor Variabel
 ΣY = Total Skor Variabel Y
 ΣX = Total Skor Variabel X
 ΣY^2 = Total Skor Variabel Y
Kuadrat
 ΣP^2 = Total Skor Variabel C
Kuadrat
n = Total Sampel

Koefisien Korelasi (r) berfungsi untuk menilai hubungan antara variabel dependen dan independen. Hubungan antara kepuasan masyarakat dan kualitas layanan publik semakin kuat seiring dengan peningkatan nilai r.

4. Uji parsial (uji-t) untuk mengevaluasi dampak variabel independen (kualitas layanan publik) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat) secara parsial (individual). Uji ini bertujuan untuk menilai sejauh mana variabel independen memengaruhi perubahan data variabel dependen. Kriteria Pengujian:

a. Jika nilai t hitung < t tabel dan signifikansi > 0,05,

maka H_0 diterima, yang menunjukkan bahwa variabel independen tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b. Jika nilai t hitung > t tabel dan signifikansi < 0,05, maka H_0 ditolak, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel independen dan dependen.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

α = tingkat kesalahan yang diizinkan (5% atau 0,05)

n = jumlah Responden/Sampel

k = jumlah variabel independen

5. Uji koefisien determinasi (R^2).

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen. Ini dihitung dengan kuadrat dari koefisien korelasi.

Interpretasi Koefisien Determinasi:

- a. $R^2 = 0$ menunjukkan tidak ada hubungan antara variabel independen dan dependen.
- b. R^2 mendekati 1 menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel independen dan dependen.

Adapun rumus Koefisien Determinasi sebagai berikut:

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

Keterangan :

Kd : besar atau jumlah koefisien determinasi

R^2 = nilai koefisien korelasi

C. Pembahasan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Instrumen utama

berupa kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitasnya. Responden terdiri dari 152 orang warga Kecamatan Sako yang pernah mengakses layanan di Kantor Camat. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 25 dengan serangkaian uji statistik, seperti uji validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, korelasi Pearson, uji t, regresi linier, dan koefisien determinasi.

Hasil dan Pembahasan:

1. Identitas Responden

Responden didominasi oleh usia 21–30 tahun (23,1%), jenis kelamin perempuan (59,2%), pekerjaan swasta (29,6%), dan pendidikan terakhir SMA (60,5%).

2. Uji Instrumen

Seluruh item pada variabel X (Kualitas Layanan Publik) dan Y (Kepuasan Masyarakat). **Validitas** : semua item pada variabel X (Kualitas Layanan Publik) dan Y (Kepuasan Masyarakat) valid (r hitung $> 0,1593$). **Reliabilitas**: Cronbach's Alpha variabel X = 0,810 dan Y = 0,801 → reliabel.

3. Uji Normalitas dan Linearitas

Distribusi data normal (Sig. = 0,200) dan hubungan antar variabel linear (Sig. deviation from linearity = 0,902).

4. Uji Korelasi dan Regresi

Koefisien korelasi Pearson sebesar 0,962 menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif. Persamaan regresi: $Y = 45,638 + 0,940X$ artinya, peningkatan kualitas layanan publik sebesar satu unit akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,940. Nilai determinasi (R^2) sebesar 0,926 mengindikasikan bahwa 92,6% variasi kepuasan masyarakat dijelaskan oleh kualitas layanan publik.

Kualitas Layanan Publik (X)

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas layanan di Kantor Camat Sako cukup baik. Dimensi yang dinilai paling tinggi adalah **keramahan petugas**, sedangkan yang paling rendah adalah **kejelasan prosedur pelayanan**.

Kepuasan Masyarakat (Y)

Sebagian besar responden merasa **cukup puas** terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya dalam hal kemudahan akses dan waktu penyelesaian layanan.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan publik yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori dan temuan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, dan prosedural dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan warga terhadap institusi pemerintah.

5. Simpulan dan Saran

5.1 Simpulan

Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang. Dimensi pelayanan seperti keramahan, kejelasan prosedur, dan kecepatan layanan memberikan

kontribusi besar terhadap kepuasan masyarakat.

5.2 Saran

- a. **Perbaiki SOP Layanan:**
Prosedur pelayanan perlu dibuat lebih jelas dan informatif.
- b. **Pelatihan Petugas:**
Meningkatkan kompetensi petugas front office melalui pelatihan berkala.
- c. **Monitoring dan Evaluasi:**
Perlu adanya evaluasi rutin atas layanan publik melalui survei kepuasan pelanggan.

- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Permenpan-RB No. 15 Tahun 2014.
- Alfionita, R., & Gunawan, A. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Warga*. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 145–153.
- Sihotang, M. (2022). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kecamatan*. *Jurnal Pemerintahan*, 8(1), 56–62.

Daftar Pustaka

- Tjiptono, F. (2004). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.