



**PENGARUH PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
KANTOR CAMAT KECAMATAN KEMUNING
KOTA PALEMBANG**

NAMA : M.ALDRIANSYAH

NIM : 21.11.076

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRACT

The Influence of Public Services on Public Satisfaction at the Kemuning District Head's Office, Palembang City. Department of Public Administration, Satya Negara State College of Public Administration (STIA) Palembang. Primary Supervisor (1) M. Sattarudin, S.Sos., M.Si., and Secondary Supervisor (2) Sunarto, S.H., M.Si.

Based on observations conducted on December 7, 2024, at the Kemuning District Head's Office, Palembang City, specifically regarding public services, it was found that many residents were still disappointed with unsatisfactory public services, and public satisfaction was highly dependent on the value and quality of the services provided.

This study aims to determine and analyze the quality of public services at the Kemuning District Head's Office, Palembang City. To determine and analyze the impact of public service quality on public satisfaction at the Kemuning District Head's Office, Palembang City.

Based on the results of distributing questionnaires to 121 respondents and analyzing the Public Satisfaction Index (PSI), it was found that the quality of public services is classified as very good, with an PSI score of 99.45 (category A). This means that the public generally believes that services at the sub-district office meet service principles.

Keywords: Public Services, Public Satisfaction



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Penerjemahan seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh sebuah organisasi sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak

kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan Kewenangan yang diberikan oleh organisasi itu sendiri.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. "Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan" (Sinambela, 2016:4).

Kecamatan merupakan instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara maksimal, olehkarena itu pemerintah pusat membuat suatu program nasional yang ditujukan kepada Kecamatan untuk melayani masyarakat. Hal ini telah tertera sesuai Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 221 poin (1) menyebutkan kedudukan Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan.



Berdasarkan observasi pada tanggal 7 Desember 2024 yang dilakukan penulis di Kantor Camat Kecamatan Kemuning Kota Palembang khususnya dalam pelayanan publik ditemukan masalah masih banyak masyarakat merasa kecewa atas layanan publik yang tidak memuaskan dan kepuasan masyarakat sangat bergantung pada nilai dan kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan Uraian latar belakang di atas. Maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Kemuning Kota Palembang”**

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah Bagaimana Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Panwaslu Kecamatan Tanjung Batu ?

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Kemuning Kota Palembang?
2. Bagaimana Kepuasan di Kantor Camat Kecamatan Kemuning Kota Palembang?
3. Seberapa besarkah Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Kemuning Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisa Kualitas Pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

2. Untuk mengetahui dan menganalisa Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Kemuning Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

D. Manfaat penelitian

Penelitian ini mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Camat Kecamatan Kemuning Kota Palembang

Sebagai bahan masukan bagi Camat Kecamatan Kemuning Kota Palembang untuk meningkatkan mutu pelayanan publik.

2. Bagi STIA Satya Negara Palembang

Sebagai bahan acuan dan pengetahuan untuk Dosen dan Mahasiswa untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Kemuning Kota Palembang dan menambah koleksi bahan pustaka bagi Mahasiswa STIA Satya Negara Palembang untuk di masa akan datang.

3. Bagi Pembaca

Dapat menambah wawasan, pengalaman, serta pengetahuan dalam melakukan penelitian.

E. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini ada 2 macam yaitu hipotesis deskriptif dan hipotesis asosiatif. Hipotesis deskriptif yaitu hipotesis yang menggambarkan variabel X atau



Kualitas Pelayanan. Menurut Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah (2005:77) hipotesis asosiatif memiliki ciri memiliki dua variabel, menggambarkan hubungan sebab akibat, dapat memprediksikan hasil yang akan terjadi, berkaitan logis dengan pertanyaan penelitian, dan dapat dibuktikan keberlakuan/ketidakterlakuannya. Dari ciri-ciri di atas dapat diasumsikan bahwa hipotesis asosiatif yaitu melihat hubungan/pengaruh antara variabel X dan Y, Hipotesis asosiatif dari penelitian ini adalah diduga adanya pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan Publik (X) terhadap kepuasan Masyarakat (Y).

Dengan hipotesis :

1. Jika $H_0: \rho=0$ tidak ada pengaruh positif dan signifikan Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Kemuning Kota Palembang.
2. Jika $H_a: \rho \neq 0$ ada pengaruh positif dan signifikan Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

F. Kriteria Penguji Hipotesis

Kriteria penguji menurut (Sugiyono, 2018:21), pengambilan keputusan berdasarkan perbandingan t hitung dengan tabel. Uji t digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini, untuk menghitung uji t digunakan

$$\text{rumus : } t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = nilai uji t

r = koefisien korelasi parsial

r^2 = koefisien determinasi

n = jumlah responden uji coba

Uji t hasil perhitungan ini selanjutnya

dibandingkan dengan t_{tabel} . Untuk

menentukan apakah H_0 diterima atau

ditolak maka dengan menggunakan uji

t_{hitung} dengan tabel, maka:

Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak

Jika $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 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 penyelenggara pelayanan publik". Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada



masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Musanef dalam Mulyono,(2022) menyatakan bahwa “Administrasi dapat diartikan dalam arti sempit dan dalam arti luas. Dalam arti sempit adalah tata usaha (office work) yaitu segenap kegiatan tulis menulis yang meliputi : menerima, mencatat atau mengagendakan, mengolah, menggandakan, mengirimkan surat-surat, menghimpun, menyelenggarakan kearsipan dan dokumentasi, menetapkan sistem-sistem kerja, mengadakan standarisasi bentuk-bentuk formulir dan ukuran kertas, dan menjaga keharmonisan sistem kerjasama di antara anggota organisasi”.

b. Dimensi Pelayanan Publik

Berdasarkan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2017 memuat 7 Dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Ketujuh dimensi tersebut masing-masing dikembangkan menjadi duapertanyaan, sehingga terdapat 14 pertanyaan yang ada dalam kuesioner dalam Kepmen PAN tersebut, (setiap satu dimensi ada dua item pertanyaan). Ketujuh dimensi pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut.

1. Kebijakan Pelayanan

Kebijakan Pelayanan menilai apakah instansi/organisasi sudah memiliki aturan atau kebijakan yang jelas sebagai pedoman pelayanan publik. Termasuk di dalamnya: ketersediaan Standar Pelayanan

(SOP), kepastian biaya dan waktu, kepastian persyaratan pelayanan, serta kepatuhan terhadap regulasi. Tujuannya adalah memastikan pelayanan berjalan sesuai standar dan aturan yang berlaku.

2. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Dalah suatu sistem berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola, menyajikan, dan menyebarluaskan data serta informasi mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun instansi terkait. SIPP dirancang agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi layanan, prosedur, persyaratan, biaya, hingga mekanisme pengaduan secara transparan dan cepat.

3. Kebijakan & Profesionalisme Sumber Daya Manusia

Pelayanan publik tidak bisa lepas dari peran sumber daya manusia (SDM). Harus ada kebijakan yang mengatur tata kelola SDM: rekrutmen, pelatihan, pembinaan, penilaian kinerja. Pegawai dituntut kompeten, ramah, disiplin, dan berintegritas. Profesionalisme juga berarti mampu memberikan solusi, tidak berbelit-belit, serta melayani dengan sikap adil kepada seluruh masyarakat.

4. Profesionalisme Sumber Daya Manusia Profesionalisme Sumber daya Manusia unsur ini lebih menilai langsung perilaku petugas di lapangan, Apakah mereka mampu memberikan pelayanan dengan sopan santun, cepat, tepat, dan tanggap. Apakah pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis sesuai bidang tugasnya.

Misalnya, petugas perizinan yang benar-benar paham regulasi dan tidak hanya mengandalkan senioritas.

5. Kebijakan Pelayanan



Unsur ini menghubungkan aturan/kebijakan pelayanan dengan kapasitas SDM yang menjalankannya. Bagus regulasi pelayanan tidak akan berarti jika SDM yang melaksanakan tidak profesional. Begitu juga sebaliknya, SDM yang berkualitas harus didukung kebijakan yang jelas agar tidak menimbulkan kebingungan. Jadi, ada keselarasan antara aturan pelayanan dan kemampuan pegawai yang melaksanakan.

6. Sarana & Prasarana

Sarana dan prasarana sangat memengaruhi kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan. Termasuk gedung, ruang tunggu, kursi, loket, papan informasi, jaringan internet, sistem antrian elektronik, hingga toilet dan tempat parkir. Layanan juga harus **ramah difabel**, misalnya menyediakan ramp, guiding block, atau ruang laktasi. Semakin lengkap sarana prasarana, semakin baik persepsi masyarakat terhadap pelayanan.

7. Konsultasi & Pengaduan

Masyarakat berhak mengajukan pertanyaan, kritik, atau pengaduan jika pelayanan tidak sesuai standar. Harus ada kanal resmi pengaduan: kotak saran, loket pengaduan, telepon, SMS, aplikasi, website, atau media sosial. Pengaduan tidak boleh diabaikan; harus ditindaklanjuti dengan proses yang jelas, cepat, dan transparan.

Pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik sering Menurut Tjiptono dan Candra

(2018: 24) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya dinilai oleh masyarakat secara langsung dari penyedia jasa yaitu pemerintah, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat

Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Mencapai tingkat kepuasan masyarakat tertinggi adalah tujuan utama pemasaran.

2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut pendapat Budiastuti(2017:153) mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain:

a. Kualitas pelayanan

Memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan

b. Emosional

Pelanggan yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen.

c. Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan.



d. Biaya

Mendapatkan produk atau jasa pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

e. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama promosi.

Indikator Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan hal yang utama dalam pelayanan dari organisasi pemerintahan. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat atau konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan masyarakat.

Menurut Tjiptono (2016:263) untuk melihat kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui:

a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh

pelanggan/masyarakat saat sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh instansi sangat baik, maka harapan-harapan masyarakat yang berkaitan dengan kualitas pelayanan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.

- b. Pengalaman masa lalu, ketika menggunakan jasa dan pelayanan, baik dari instansi yang satu maupun instansi lain.
- c. Pengalaman teman-teman, cerita teman tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang didapat dari pengalamannya setelah menggunakan jasa dan pelayanan tersebut.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari informasi yang diberikan oleh instansi.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

5. Empaty (empati). Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir dalam Holipah (2022:59) menyebutkan dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut :



1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri
3. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
6. Bergairah dalam melayani dan menunjukkan kemampuannya
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
8. Mampu meyakinkan masyarakat serta memberikan kepuasan
9. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Unsur Unsur survei kepuasan masyarakat meliputi:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu dengan ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris, dan sistematis (Sugiyono, 2014:2). Dengan demikian, dalam melakukan penelitian perlu adanya suatu metode penelitian yang sesuai untuk memperoleh sebuah data yang akan diteliti dalam sebuah penelitian.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan instrumen penelitian kuesioner. Menurut Sugiyono (2014:7) metode kuantitatif adalah metode yang menganalisis data dalam bentuk angka dan perhitungannya dengan menggunakan statistik, sehingga memudahkan penafsiran data mentah yang diperoleh.

Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:38), variabel penelitian adalah karakteristik, sifat, atau nilai individu, obyek, atau kegiatan yang memiliki

variasi tertentu yang ditetapkan variable tersebut. Variabel dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas/independent

Menurut Sugiyono (2014:39) mendefinisikan bahwa variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau simbol variabel terikat (independent).

Dalam Penelitian ini variabel independen adalah pelayanan administrasi (x) yaitu segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pegawai kantor Camat guna mempengaruhi harapan masyarakat di Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

2. Variabel Terikat/dependent

Menurut Sugiyono (2014:39) menyatakan bahwa variabel dependent sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel Terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabelbebas. Dalam penelitian ini variabel dependent adalah kepuasan masyarakat (Y) yaitu pelayanan yang diterima oleh masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh kantor Camat Kemuning Kota Palembang.

Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan (dalam Sugiarto, 2016:38).



Untuk memudahkan pelaksanaan operasional dalam penelitian ini maka dibuat konsep operasional dalam tabel 3.1 berikut ini :

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data penelitian, khususnya pada variabel independen dan dependen dalam model regresi, memiliki sebaran yang normal. Untuk keperluan analisis ini, digunakan program SPSS versi 31, dan hasilnya terlampir pada Tabel berikut.

Tabel 5.20
Hasil Uji Normalitas

Tabel. 3.1 Operasional Variabel

No	Variabel	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test																								
1	Pelayanan Publik (Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 8)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th style="text-align: right;">Unstandardized Residual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>N</td> <td></td> <td style="text-align: right;">121</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Normal Parameters^{a,b}</td> <td>Mean</td> <td style="text-align: right;">.0000000</td> </tr> <tr> <td>Std. Deviation</td> <td style="text-align: right;">3.65216000</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Most Extreme Differences</td> <td>Absolute</td> <td style="text-align: right;">.055</td> </tr> <tr> <td>Positive</td> <td style="text-align: right;">.040</td> </tr> <tr> <td>Negative</td> <td style="text-align: right;">-.055</td> </tr> <tr> <td>Test Statistic</td> <td></td> <td style="text-align: right;">.055</td> </tr> <tr> <td>Asymp. Sig. (2-tailed)</td> <td></td> <td style="text-align: right;">.200^{c,d}</td> </tr> </tbody> </table> <p>a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.</p>			Unstandardized Residual	N		121	Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	Std. Deviation	3.65216000	Most Extreme Differences	Absolute	.055	Positive	.040	Negative	-.055	Test Statistic		.055	Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
				Unstandardized Residual																						
N		121																								
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000																								
	Std. Deviation	3.65216000																								
Most Extreme Differences	Absolute	.055																								
	Positive	.040																								
	Negative	-.055																								
Test Statistic		.055																								
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}																								
<p>Yaman, dan Data Diolah Oleh Peneliti, 2025</p> <p>Hasil uji statistik pada tabel 13 menunjukkan bahwa nilai Kolmogorov-smirnov (K-S) dan nilai asymp.sig (2-tailed) 0,109 menunjukkan variable di ajukan "$\alpha = 0,05$. Hal ini menjelaskan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi dengan normal.</p>																										
2	Kepuasan Masyarakat (Y) (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 14 Tahun 2017)	1. Persyaratan data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi dengan normal.																								
		2. Uji Regresi Linear Sederhana																								
		3. Waktu Penelitian																								
		4. Biaya/Tarif Uji regresi linier sederhana																								
		5. Produk Spesifikasi untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel independen dan satu variabel dependen, dalam hal ini pelaksanaan pelayanan Publik (X)																								
		6. Kompetensi pelaksanaan pelayanan Publik (X)																								
		7. Perilaku pelaksanaan pelayanan Publik (X)																								
		8. Perilaku Kepuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan hasil output SPSS, diperoleh hasil output SPSS, disajikan oleh tabel 14 sebagai berikut:																								
		9. Sarana dan Prasarana																								

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficients^a

1. Uji Normalitas	Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t
-------------------	-------	-----------------------------	---------------------------	---



	B	Std. Error	1	.171 ^a	.290	.210	3.667
(Constant)	32.055	3.775	a. Predictors: (Constant), PELAYANAN_PUBLIK				
PELAYANAN_PUBLIK	.318	.168	.171	1.891	.041		

Dependent Variable: KEPUASAN_MASYARAKAT

Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 32.055 + 0.318X$$

Artinya:

- a. Artinya, jika variabel Pelayanan Publik (X) dianggap konstan (0), maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) diprediksi sebesar 32.055.
- b. Artinya, setiap kenaikan 1 satuan pada variabel Pelayanan Publik akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0.318 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. maka Variabel Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Artinya, semakin baik pelayanan publik, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

3. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen dan variabel dependen ini, variabel independen Pelayanan Publik dan variabel dependennya adalah Kepuasan Masyarakat. Dibawah ini akan diuraikan hasil perhitungan koefisien determinasi menggunakan data SPSS versi 29.0 pada tabel 15.

Tabel 5.22
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

Nilai R Square sebesar 0,290 menunjukkan bahwa Pelayanan public memberikan kontribusi sebesar 29 % terhadap Kepuasan Masyarakat. Sedangkan sisanya sebesar 71 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Kemuning Kota Palembang

4. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Pada penelitian ini, variabel independennya adalah Pelayanan Publik, sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan Masyarakat.

Tabel 5.23
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	32.055	3.775		8.492
	PELAYANAN_PUBLIK	.318	.168	.171	1.891

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MASYARAKAT

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial apakah variabel independen yaitu Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel 29, diperoleh nilai t hitung sebesar 8, dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Sementara itu, t tabel untuk tingkat



signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (df) sebesar 119 (karena jumlah responden 121, maka $df = n - 2$) adalah sebesar 0,150

- a. H_0 : artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.
- b. H_a : artinya ada terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

Dari hasil tersebut terlihat bahwa t hitung (7,791) lebih besar daripada t tabel (0,150), dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan di kecamatan kemuning kota Palembang, maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

5. Uji SKM

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi Per Unsur}}{121} \times \text{nilai penimbang}$$

$$SKM = \frac{548}{121} \times 0,076 + \frac{535}{121} \times 0,076 + \frac{507}{121} \times 0,076 + \frac{546}{121} \times 0,076 + \frac{527}{121} \times 0,076 + \frac{523}{121} \times 0,076 + \frac{518}{121} \times 0,076 + \frac{530}{121} \times 0,076 + \frac{526}{121} \times 0,076 + \frac{531}{121} \times 0,076 + \frac{522}{121} \times 0,076 + \frac{517}{121} \times 0,076$$

SKM = 3,653 dibulatkan menjadi 3,6

3. Konvesksi Nilai SKM

Untuk memudahkan terhadap nilai SKM yaitu antar 25-100. maka

hasil penilaian tersebut diatas dikonvesikan dengan nilai rumus dasar, berdasarkan Keputusan Manteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2024 dengan rumus, sebagai berikut :
SKM Unit Pelayanan x 25

$$\text{Konversi Nilai SKM} = 3,9 \times 25$$

$$\text{Konvesi Nilai SKM} = 90$$

Nilai Interval, Nilai Interval Konveksi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (NIK)	Kualitas Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59 96	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06 4	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
	3,06 – 3,53 2	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Pembahasan

1.1.1 1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin: Mayoritas responden adalah **perempuan (58,7%)** dibandingkan laki-laki (41,3%). Ini menunjukkan bahwa perempuan lebih aktif dalam



pengurusan layanan publik di kantor camat.

Usia: Responden terbanyak berada di kelompok usia **26–30 tahun (48,8%)**, menandakan bahwa usia produktif paling banyak menggunakan layanan publik.

Pendidikan: Sebagian besar responden berpendidikan **SMA/SMK (35,5%)**, diikuti oleh S1 (29,8%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna layanan memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi.

1.1.2 2. Uji Validitas

Semua item pada variabel Pelayanan Publik (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0,1502), yang berarti seluruh instrumen kuesioner valid dan dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut.

1.1.3 3. Uji Reliabilitas

Nilai **Cronbach's Alpha** untuk **Pelayanan Publik** : 0,824
Kepuasan Masyarakat
: 0,884

Karena kedua nilai tersebut $> 0,60$, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian **reliabel** atau konsisten dalam mengukur.

1.1.4 4. Hasil Skor Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), diperoleh nilai sebesar 90 yang berada pada kategori mutu A (Sangat Baik). Dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Kemuning.

1.1.5 5. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana diperoleh persamaan $Y = 32,055 + 0,318X$. Nilai konstanta sebesar 32,055 menunjukkan bahwa apabila variabel pelayanan publik (X)

dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka tingkat kepuasan masyarakat (Y) tetap berada pada angka 32,055. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepuasan dasar meskipun kualitas pelayanan publik belum ditingkatkan.

Koefisien regresi sebesar 0,318 bernilai positif, yang berarti setiap peningkatan satu satuan pada variabel pelayanan publik akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,318 satuan. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan, maka kepuasan masyarakat juga akan semakin meningkat.

Hasil ini konsisten dengan teori kepuasan masyarakat yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penerima layanan. Walaupun nilai pengaruhnya tidak terlalu besar, namun tetap menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat.

1.1.6 6. Uji t (Parsial)

Hasil uji t menunjukkan nilai **t hitung (11,096) $> t$ tabel (1,657)**, dan **signifikansi 0,000 $<$ 0,05**. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor



Camata Kecamatan Kemuning Kota Palembang diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Publik di kantor Camat Kecamatan Kemuning Kota Palembang Secara pernyataan yang mengenai variabel pelayanan publik, masyarakat menilai pelayanan publik di Kecamatan Kemuning sudah cukup baik masih ada aspek yang perlu ditingkatkan seperti konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan,

Kepuasan di kantor kecamatan kemuning kota Palembang dengan cara pengukuran berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dengan nilai SKM Sebesar 90 dengan kategori A artinya masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan

kepada masyarakat di Kecamatan Kemuning

Berdasarkan Hasil uji analisis regresi sederhana diperoleh persamaan $Y = 32,055 + 0,318X$. Nilai konstanta sebesar 32,055 menunjukkan bahwa apabila variabel pelayanan publik (X) dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka tingkat kepuasan masyarakat (Y) tetap berada pada angka 32,055. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepuasan dasar meskipun kualitas pelayanan publik belum ditingkatkan.

Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Kemuning, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu pelayanan sebagai



strategi utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintahan di tingkat kecamatan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Kemuning Kota Palembang, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dinilai cukup baik oleh masyarakat. Namun demikian, Kecamatan Kemuning masih perlu melakukan perbaikan, terutama pada aspek konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan, agar mutu pelayanan publik yang diberikan dapat meningkat menjadi lebih baik lagi.

Pengukuran kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kemuning Kota Palembang yang memperoleh nilai SKM sebesar 90 sudah baik dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun

demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ke arah yang lebih optimal, Kecamatan Kemuning perlu mempertahankan kualitas layanan yang sudah berjalan baik sekaligus melakukan perbaikan pada aspek konsistensi dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dan terus meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat agar tingkat kepuasan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S.2010. Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi) Jakarta : PT. Renika Cipta.
- , 2013. Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan



- Praktik .Jakarta :PT. Renika Cipta.
- Hardiansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta : Gaya Media. Moenir,A.S.2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta:Bumi Aksara.
- Sinambela, LitjanPoltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan, danImplementasi. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Bisnis. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono.2012. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono,2017.Metode Penelitian kualitatif, kuantitatif,dan R&D.CV.Alfabrta Bandung,
- Sinambela, 2008 Pelayanan Publik Penerbit. Alfabeta, Bandung.
- Sukamtisri,HardiUtomo,2016.Analisis Indek Kepuasan Masyarakat IKM pada pelayanan publik di Puskesmas-Kalicacing-Kota Salatiga.
- [https://dokumen.Tips/Analisis Indek Kepuasan Masyarakat-IKM-pada Pelayanan –Publik-di-puskesmas-Kalicacing- kota Salatiga](https://dokumen.Tips/Analisis%20Indek%20Kepuasan%20Masyarakat-IKM-pada%20Pelayanan%20Publik-di-puskesmas-Kalicacing-kota%20Salatiga)(diakses tanggal 11 November 2024).
- Peraturan-Peraturan:
UU Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- KEPMENPANNomor25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.