

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT KECAMATAN SAKO KOTA PALEMBANG

Ilham Setiawan
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang
ilhamlegend3001@gmail.com

ABSTRAK

Ilham Setiawan, 2025, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang, Jurusan Administrasi Publik pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara (STIA) Satya Negara Palembang. Pembimbing Utama (I) M. Sattarudin S.Sos.,M.Si dan Pembimbing Pendamping (II) Meitha Nela S.E.,M.Si.

Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang ditemukan beberapa masalah yaitu kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sako masih belum memenuhi harapan dari masyarakat sehingga membuat banyaknya masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang, adanya perbedaan atau perlakuan pegawai kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan, dan adanya biaya parkir kendaraan ketika memarkirkan kendaraan mereka untuk melakukan kegiatan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner, kuisioner, dokumentasi, dan studi Pustaka.

Hasil penelitian, yang diperkuat data data analisis dengan cara angket atau kuisioner, bahwa disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Sako berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji regresi sederhana yang diolah dengan menggunakan program SPSS versi 25 nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari < probabilitas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang bearti bahwa "Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Kantor Kecamatan Alang-alang lebar Kota Palembang. Dari hasil uji t maka yang di dapat yaitu t hitung sebesar 0,3665 > t tabel sebesar 0,1966 sedangkan signifikansi sig 0.000 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang. Selanjutnya hasil dari koefisien determinasi diperoleh kontribusi pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,034 berarti 3,4%, sisanya sisanya 0,966 atau 96,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari penelitian ini..

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Ilham Setiawan, 2025, The Influence of Public Service Quality on Public Satisfaction at the Sako District Head Office, Palembang City, Department of Public Administration at the Satya Negara State Administration College (STIA) Palembang. Main Advisor (I) M. Sattarudin S.Sos., M.Si and Assistant Advisor (II) Meitha Nela S.E., M.Si.

The Sako District Head Office, Palembang City, found several problems, namely the quality of public services in Sako District still does not meet public expectations, resulting in many people feeling dissatisfied with public services at the Sako District Office, Palembang City, differences or employee treatment towards the public who will provide services, and the existence of vehicle parking fees when parking their vehicles to carry out service activities. This study aims to analyze the influence of Public Service Quality on public satisfaction at the Sako District Head Office, Palembang City. This study uses quantitative research methods. Data collection techniques using questionnaires, questionnaires, documentation, and literature studies.

The results of the study, which were strengthened by data analysis using questionnaires, concluded that the quality of service at the Sako District Office had a positive and significant effect on public satisfaction. The results of a simple regression test processed using the SPSS version 25 program showed a significance value (sig) of 0.000, which is smaller than <0.05 probability, so it can be concluded that H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that "There is an Influence of Service Quality (X) on Public Satisfaction (Y) at the Alang-alang Lebar District Office, Palembang City. From the results of the t-test, the calculated t is 0.3665 > t table of 0.1966, while the significance of sig 0.000 is smaller than 0.05. Thus, it can be concluded that there is an influence of public service quality on public satisfaction at the Sako District Head Office, Palembang City. Furthermore, the results of the coefficient of determination obtained the contribution of the influence of public service quality on public satisfaction of 0.034, meaning 3.4%, the remaining 0.966 or 96.6% is influenced by other variables outside this study.

Keywords: Public Service Quality and Public Satisfaction.

PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Kegiatan suatu organisasi meliputi pemberian pelayanan yang baik kepada unit-unit kegiatan yang ada di dalam organisasi maupun pihak-pihak yang ada di luar organisasi. Pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan berbagai pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya ditujukan untuk mendukung masyarakat, tetapi juga untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

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.

Pelayanan publik yang efektif dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan dapat dijadikan indikator kinerja pegawai yang bekerja di ruang lingkup pelayanan (Alfionita & Gunawan, 2020:135). Hal ini pun sejalan dengan pengertian pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dari pengertian tersebut artinya bahwa pemerintah sudah seharusnya mampu untuk memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan demi memperoleh kepercayaan dari masyarakat, dimana kepercayaan ini yang akan menjadi acuan bagi pemerintah tentang rendah atau tingginya kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan (Syukur dkk, 2021:76). Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Menurut Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan.

Tujuan utama pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat diperoleh ketika pelayanan yang diberikan memenuhi atau melampaui kriteria pelayanan yang telah ditetapkan. Masalah yang terus dikeluhkan sebagian orang adalah waktu

pelayanan. Waktu pengerjaan pelayanan publik yang berkisar dua minggu dinilai berlebihan oleh masyarakat, padahal lamanya pelayanan sudah sesuai dengan aturan standar waktu pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Kualitas pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam menentukan kepuasan masyarakat yang dilayani, atau dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Adrianto Wahyu Eka Pratama (2014:109) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, karakteristik daya tanggap memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah berkualitas dan sudah disesuaikan dengan survei indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN&RB) Nomor 14 tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Selama ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara (Karim, 2023:77).

Dilihat dari berbagai kajian bahwa kritik masyarakat terhadap semakin buruknya kinerja, produktivitas, serta motivasi pegawai pemerintah daerah mulai dari pemerintah level atas hingga pemerintah level bawah, sebagai penyedia layanan kepada masyarakat. Kurangnya kesiapan sumber daya manusia bagi pegawai pemerintahan daerah sebagai penyedia layanan yang bertanggung jawab, profesional, berdisiplin, berdayaguna, serta sadar sebagai penyedia layanan bagi masyarakat dalam meningkatkan kualitas sumber daya aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan (Hasniati dkk, 2023). Dengan masih adanya keluhan serta kritik dari masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ini menindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi standar kualitas pelayanan dan tentunya belum dapat memenuhi kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat adalah terpenuhinya segala kebutuhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pemerintahan, baik dari segi pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan kebutuhan lain yang menjadi tanggungjawab pemerintah. Untuk itu pemerintah perlu untuk lebih memaksimalkan dan meningkatkan kinerja dalam hal memberikan pelayanan publik yang benar-benar berlandaskan pada kebutuhan masyarakat. Hal ini dilakukan guna terwujudnya pemerintahan yang *good government* dan *good governance*, pemerintah secara perlahan mulai memperbaiki kualitas pelayanannya yang awal pelaksanaannya secara sentralistik menjadi desentralistik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mana daerah diberikan

wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan masyarakatnya sendiri termasuk disini pengaturan kelembagaan pemerintah pada tingkat daerah. Peran dari pemerintah daerah kabupaten/kota sangatlah penting dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dimana sesuai dengan tujuan dari adanya otonomi daerah ini menekankan agar bagaimana daerah dapat memberikan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang ada di daerah. Salah satu bagian terpenting dalam pemerintahan di daerah adalah kinerja dari pemerintah kecamatan, dimana kecamatan ini adalah wakil dari pemerintah daerah yang bertugas untuk menjalankan pemerintah di wilayah kecamatan yang terdiri dari beberapa desa. Harapan dari pemerintah pusat tentunya dengan banyaknya organisasi sektor publik yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat ini dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat karena kebutuhan mereka dapat terpenuhi (Surya dkk, 2022:97). Akan tetapi kenyataannya dilapangan bahwa secara umum masyarakat belum dapat merasakan kepuasan dengan kinerja pemerintah di daerah, karena dengan banyaknya organisasi sektor publik tersebut, menyebabkan terlalu ribetnya alur pelayanan yang ada, dan ini tentunya tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Contohnya seperti masyarakat yang mau mengurus masalah kependudukan, dimana ini awalnya dilakukan di pemerintah desa dan selanjutnya direkomendasikan kepada pemerintah kecamatan dan kemudian dari pemerintah kecamatan merekomendasikan kepada pemerintah Kabupaten Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Proses pelayanan yang seperti ini tentunya terlalu memakan proses dan alur yang panjang untuk masyarakat, sehingga menyebabkan masyarakat belum merasa puas dengan apa yang dilakukan oleh pemerintah pada umumnya.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah izin penyelenggaraan media reklame insidentil, izin penyelenggaraan media reklame insilentil, pelayanan penerbitan izin pemakaman dan pengabuan jenazah, pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris dan kuasa waris, pelayanan surat pengakuan dan pengoperan hak tanah usaha, surat-surat keterangan lainnya (surat keterangan domisili usaha, surat keterangan belum menikah, surat keterangan bersih diri/data lingkungan, surat pensiun), dan peminjaman mobil jenazah.

Berdasarkan pengamatan sementara yang telah dilakukan penulis pada Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang, ditemukan adanya indikasi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sako masih belum memenuhi harapan dari masyarakat sehingga membuat banyaknya masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang, adanya perbedaan

atau perlakuan pegawai kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan, dan adanya biaya parkir kendaraan ketika memarkirkan kendaraan mereka untuk melakukan kegiatan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang”**

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil rumusan masalah yaitu seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang?

LANDASAN TEORI

Pengaruh

Menurut Hugiono dan Poerwantana dalam Afdhal (2021:5) Pengaruh adalah dorongan atau bujukan bersifat membentuk atau adalah suatu efek. Dapat disimpulkan pengaruh merupakan dorongan yang timbul membentuk atau menghasilkan efek terhadap seseorang, yang timbul membentuk atau menghasilkan efek terhadap seseorang.

Pengertian Pengaruh

Pengertian pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2015:1045), adalah kekuatan hal-hal termasuk atau berasal dari sesuatu (orang, benda) yang berkontribusi terhadap pembentukan kepribadian.

Menurut Lutfi (2014:1) menegaskan bahwa pengaruh adalah suatu benda, orang, atau bahkan fenomena alam yang mampu membangkitkan kekuatan atau otoritas yang nantinya dapat membawa perubahan wujud seseorang menjadi keyakinan atau perubahan.

Menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2019:86) disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma yang berlaku di sekitarnya dan disiplin pegawai sangat mempengaruhi tujuan instansi.

Agar tujuan disiplin dimaksud terwujud, pendisiplinan harus diterapkan secara bertahap dari yang paling ringan hingga yang terberat, misalnya:

- a. Peringatan lisan
- b. Pernyataan tertulis
- c. Penundaan gaji berkala
- d. Penundaan kenaikan pangkat

Lingkungan dimana seorang karyawan bekerja dapat mempengaruhi disiplin kerja mereka secara signifikan. Disiplin yang baik dari seseorang pegawai memegang peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi dan institusi.

Pimpinan harus memperhatikan beberapa hal yang dapat mempengaruhi disiplin kerja pegawai, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatankegiatan menyelesaikan pekerjaan dan tugas maupun yang berhubungan dengan suasana kerja, Khoirinisa (2019:88) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja antara lain :

- a. Besar kecilnya pemberian kompensasi,

- b. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan,
- c. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan,
- d. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan,
- e. Ada tidaknya pengawasan pemimpin,
- f. Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan, dan
- g. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

Beberapa tindakan yang dapat dilakukan institusi atau organisasi dalam usahanya untuk meningkatkan kedisiplinan para pegawai dari suatu organisasi, antara lain :

1. Pendisiplinan hendaknya dilakukan secara pribadi
2. Pendisiplinan harus dilakukan dengan segera
3. Keadilan dalam pendisiplinan sangat diperlukan.
4. Pimpinan tidak seharusnya memberikan pendisiplinan disaat parabawahan sedang absen.
5. Setelah pendisiplinan sikap pimpinan haruslah wajar kembali

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Mahmuda (2015:219), pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima pelayanan sekaligus menegakkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan suatu komponen penting bagi pemerintah dalam membentuk suatu pelayanan yang baik, prima dan memuaskan.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundangundangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminansosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Dari pendapat-pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh Penyelenggara Negara.

Menurut Dwiyanto (2014:9), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik.

Menurut Utari (2017:113) Kualitas adalah suatu arti

bagi penyedia jasa merupakan suatu pekerjaan yang harus diselesaikan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja adalah bagian utama strategi organisasi dalam mencapai keberhasilan yang berkepanjangan, baik sebagai pimpinan ataupun strategi untuk terus berkembang.

Menurut Kotler & Keller (2016:156) kualitas ialah kesatuan dari karakteristik fitur dan sikap dari barang atau jasa yang memiliki pengaruh dalam mencapai kebutuhan pelanggan.

Dari pendapat - pendapat diatas, maka dapat disimpulkan kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Arianto (2014:87) Kualitas pelayanan adalah berfokus kepada kebutuhan dan keinginan Pelanggan dan ketepatan waktu dalam memenuhi kebutuhan kosnumen. Menurut Satriani (2018:33) kualitas pelayanan adalah kata sebagai penyedia jasa yang harus memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Kualitas pelayanan ialah tingkat kualitas pelayanan yang di berikan berdasarkan keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelangganatas pelayanan yang pelangganterima.

Jenis Pelayanan Publik

Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasukdistribusi dan penyampaiannya kepada konsumne langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasaranan serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di atas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif,

pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan dan Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, 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).

Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas layanan mengacu pada kesenjangan antara harapan klien dan layanan aktual yang diberikan. Jika Anda yakin layanan tersebut memenuhi harapan Anda, pertimbangkan kualitasnya. Hal ini akan diartikan menguntungkan atau positif. Kualitas ideal mengacu pada layanan yang melebihi harapan.

Menurut Lovelock (dalam Lupiyoadi 2001:146) kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri dari aspek-aspek berikut:

1. Kinerja (*Performance*). Kinerja di sini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya biasanya didasari oleh preferensi subjektif pelanggan yang pada dasarnya bersifat umum (universal).
2. Keragaman produk (*Features*). Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. Features suatu produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini konsumen) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk/jasa. Dengan demikian, perkembangan kualitas suatu produk menuntut karakter fleksibilitas agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.
3. Keandalan (*Reliability*). Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (*malfunction*) pada suatu periode. Keandalan suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk. Hal ini menjadi semakin penting mengingat besarnya biaya yang dianggap tidak reliabel mengalami kerusakan.
4. Kesesuaian (*Conformance*). Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya. Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi dan beberapa kesalahan lain.
5. Daya tahan/ketahanan (*Durability*). Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis.
6. Kemampuan Pelayanan (*serviceability*). Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan, dan kemudahan produk untuk diperbaiki.
7. Estetika (*Aesthetics*). Merupakan dimensi pengukuran yang paling subjektif.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*). Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk dan jasa.

Berdasarkan uraian di atas, maka kualitas adalah suatu tingkatan dari kesesuaian dengan persyaratan atau standar yang telah ditentukan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

Pengertian Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Kotler & Keller, (2016:153) kepuasan adalah pemikiran gembira atau kecewa oleh seorang yang diciptakan dari mencocokkan hasil kinerja suatu produk atau pelayanan kepada keinginan. Bilamana performa atau pengalaman yang didapat tidak sesuai keinginan, maka pelanggan merasa tidak puas. Sedangkan, bilamana performa yang didapat sesuai keinginan, maka keinginan pelanggan tercapai. Jika kualitas pelayanan melebihi harapan pelanggan maka

pelanggan akan lebih merasa puas dan senang.

Menurut Philip Kotler dan Armstrong (2018:39), kepuasan pelanggan bergantung pada performa produk yang diharapkan sesuai harapan pelanggan. apabila performa produk tidak sesuai harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika penampilan produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kesimpulan dari kedua opini para ahli, maka kepuasan akan terjadi jika kinerja produk yang diberikan oleh penjual bernilai baik dan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Faktor – Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono dan Candra (2018:136) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik sering 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.

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.

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Transparansi;
- b. Akuntabilitas;
- c. Kondisional;
- d. Partisipatif;
- e. Kesamaan Hak; dan
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai yang diberikan pelanggan atau konsumen atas kesenangan yang dirasakan merupakan hasil dari serangkaian aktivitas yang dilakukan suatu lembaga atau perusahaan. Kepuasan merupakan tingkat emosi seseorang dalam menyampaikan hasil perbandingan kinerja produk yang diperoleh terhadap apa yang diharapkan.

Di dunia global saat ini, agensi akan selalu menyadari pentingnya komponen pelanggan. Oleh karena itu, menilai tingkat kepuasan klien sangatlah penting; Meski begitu, hal ini bukanlah tugas yang mudah. Agensi mendapat banyak manfaat dari pencapaian tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas klien, mengurangi pergantian pelanggan, dan menurunkan sensitivitas pelanggan terhadap suatu layanan.

Menurut jurnal Razavi, Safari, Shafie, dan Khoram (2012) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan harus menjadi tujuan akhir dari semua perusahaan. Dengan adanya bukti empiris mendukung pandangan ini, dengan alasan bahwa kepuasan pelanggan mengurangi proses yang bersifat positif, ditambahkan bahwa hubungan antara kepuasan pelanggan dan atribut layanan telah terbukti sulit untuk diterapkan tetapi dapat ditekan kepada perusahaan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan sangat bergantung kepada kepuasan konsumen.

Individu berharap bahwa administrasi yang diterimanya, baik berupa produk atau jasa, akan memberikan kepuasan bagi dirinya. Tentu saja hal ini sesuai dengan alasan administrasi publik ketika segala sesuatunya dinyatakan terlaksana, yaitu untuk mempersiapkan administrasi publik yang diinginkan atau dibutuhkan oleh masyarakat secara keseluruhan. Selain itu, otoritas publik mengontrol dan memberikan panduan tentang cara mendidik masyarakat umum secara efektif tentang keputusan mereka dan bagaimana menerapkannya agar sesuai dengan tuntutan mereka.

PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian berdasarkan filsafat, menjadi metode ilmiah atau scientific karena sudah memenuhi asas ilmiah secara empiris, rasional, obyektif terukur & sistematis (Sugiyono, 2017:334).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang keadaan pelayanan di Kantor, fasilitas serta kegiatan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

2. Kuesioner (angket)

Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner Pengisian kuesioner diukur dengan menggunakan skala *likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau tentang fenomena sosial.

Jawaban dari kuesioner ini antara lain:

- Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
- Tidak Setuju (TS) = 2
- Netral (N) = 3
- Setuju (S) = 4
- Sangat Setuju (SS) = 5

Jenis kuesioner atau angket yang digunakan adalah angket tertutup yang dimana sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia. Teknik ini dipilih karena memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan dapat mempermudah peneliti dalam mengambil data.

3. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2019:291) studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dari laporan penelitian, buku-buku ilmiah, artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:240) mendefinisikan mengenai studi dokumentasi bahwa Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan kebijakan. Penelitian ini akan melakukan dokumentasi terhadap dokumen - dokumen yang dianggap penting atau berkaitan sebagai sumber informasi dan melengkapi dalam perolehan data dua teknik di atas.

Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah:

1. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2019:76) Uji Normalitas bertujuan menguji apakah model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai

distribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan adalah uji *Kolmogorov-Smirnov*. Rumus *Kolmogorov-Smirnov* adalah sebagai berikut:

$$KD = 1,36 \frac{\sqrt{n_1+n_2}}{n_1 n_2}$$

Keterangan:

KD = jumlah *Kolmogorov-Smirnov* yang dicari

n_1 = jumlah sampel yang diperoleh

n_2 = jumlah sampel yang diharapkan

Data dikatakan normal, apabila nilai signifikan lebih besar 0,05 pada ($P > 0,05$). Sebaliknya, apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ($P < 0,05$), maka data dikatakan tidak normal.

2. Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel independen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel Independen

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3. Uji t

Menurut Sugiyono (2018:206) "Uji t atau uji parsial adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidaknya terhadap variabel dependen"..

Rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

t = nilai t yang dihitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden uji coba

4. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Danang (2016:60) "Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel independen terhadap perubahan variabel dependen". Nilai R_{Square} atau Koefisien Determinasi (R^2) dapat dilihat pada hasil pengolahan data bagian model *summary* pada program SPSS versi 26,0. Rumus yang digunakan:

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

Keterangan :

KD = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian ini ialah masyarakat di Kecamatan Sako Kota Palembang yang mengunjungi serta mendapatkan pelayanan pada kantor Kecamatan Sako Kota Palembang. Dimana jumlah responden yang digunakan adalah sebanyak 250 orang.

Pada penelitian ini data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara *online* dan *offline*, dimana berisi pernyataan-pernyataan yang mewakili setiap indikator penelitian yang digunakan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	17-25Tahun	113 orang	45,2%
2	26-35Tahun	101 orang	40,4%
3	36-45Tahun	27 orang	10,8%
4	46-55Tahun	9 orang	3,6%
Jumlah		250	100%

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1 diatas, diperoleh bahwa masyarakat yang mengunjungi serta mendapatkan pelayanan pada Kantor Camat Sako kota Palembang didominasi oleh kalangan dengan rentan usia 17-25 tahun dengan jumlah 113 dari 250 respoden dan presentasenya sebesar 45,2%. Perolehan data bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 95 orang dengan persentase 38%, sedangkan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 155 orang dengan persentase 62%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang mengunjungi dan mendapatkan pelayanan pada Kantor Camat Sak Palembang didominasi oleh perempuan dibanding dengan laki-laki.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Pengujian validasi ini dilakukan dengan membandingkan nilai *hitung* dengan *rtabel* dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (5%) dari degree of freedom (df) = n-2, dimana suatu persyaratan dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (Ghozali, 2016). Pengujian validitas yang digunakan dalam penelitian ini ialah uji *moment product correlation* atau yang dikenal dengan *pearson correlation*. Penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah (n) = 250, maka besar $df = 250 - 2 = 248$ dengan $\alpha = 0,05$ maka dapat diperoleh *rtabel* sebesar 0,124. Berdasarkan hasil Uji Validitas variable pada table 8 menunjukkan bahwa semua indikator pada ke enam variabel tersebut dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan dapat diproses dalam pengujian selanjutnya.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indicator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan selalu

konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's Alpha* >0.70. Hasil dari pengujian reliabilitas dapat dilihat padatable sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Standar Reliable	Keterangan
Bukti Fisik	0,761	0,70	Reliable
Kehandalan	0,751		Reliable
Ketanggapan	0,774		Reliable
Empati	0,778		Reliable
Jaminan	0,771		Reliable
Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Standar Reliable	Keterangan
Kepuasan Masyarakat	0,721		Reliable

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2025

Data pada tabel 2 menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk ke enam variabel yaitu variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan variable kepuasan masyarakat. Sehingga dapatdisimpulkan bahwa semua jawaban responden terhadap indikator pernyataan dari ke enam variabel tersebut dapat dikatakan semua reliable atau konsisten Cronbach's Alpha > 0,70.

Hasil Uji t

Uji t adalah uji yang dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian memiliki pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, pengujian menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (Ghozali, 2016). Pengujian ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai *t hitung* masing-masing koefisien regresi dengan nilai *ttabel* (nilai kritis) sesuai dengan tingkat signifikansi yang digunakan. Diketahui jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima atau ada hubungan yang signifikan. Hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

1. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah.

Diketahui:

- Hipotesis Nol (H_0) : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari pelayanan dan motivasi terhadap Kepuasan Masyarakat
- Hipotesis alternatif (H_a) : Terdapat pengaruh yang signifikan dari dari pelayanan dan motivasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Kriteria pengujian:

H_0 diterima jika nilai Sig (Probabilitas) > 0.05

H_0 ditolak jika nilai Sig (Probabilitas) < 0.05

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.149	2.938		2.093	.040
	Pelayanan	.460	.067	.547	6.893	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Dari perhitungan uji t di atas diketahui:

$t_{hitung} X = 6.893$. Nilai Sig. = 0.004

Ternyata seluruh variabel memiliki nilai Sig (probabilitas) di bawah 0.05. Maka, H_0

ditolak. Menunjukkan terdapat pengaruh yang positif antara variabel pelayanan dan kepuasan masyarakat secara terpisah.

b. Uji F

Diketahui:

- Hipotesis Nol (H_0) : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari pelayanan dan motivasi terhadap Kepuasan Masyarakat
- Hipotesis alternatif (H_a) : Terdapat pengaruh yang signifikan dari dari pelayanan dan motivasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Kriteria pengujian:

H_0 diterima jika Sig (probabilitas) > 0.05

H_0 ditolak jika p (probabilitas) < 0.05

ANOVA						
Mode		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	576,502	2	288,251	63,584	,000 ^a
	Residual	344,536	250	4,533		
	Total	921,038	248			

^a. Predictors: (Constant), pelayanan publik
^b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Dari hasil perhitungan melalui SPSS di atas, ternyata diperoleh nilai F hitung sebesar 63.584 dan nilai probabilitas yang diperoleh sebesar 0.000. Dikarenakan probabilitas lebih kecil daripada 0.05 maka H_0 ditolak. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat secara bersama-sama.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sako kota Palembang terhadap kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Survey Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sako kota Palembang berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dari 9 unsur SKM sebesar 1,81 dan dengan nilai konversi SKM sebesar 45,25 Indikator yang memiliki nilai SKM tertinggi adalah kepastian biaya pelayanan dengan nilai SKM sebesar 3,11 dengan nilai konversi SKM sebesar 77,75. Sedangkan indikator yang memiliki nilai SKM terendah adalah indikator kecepatan pelayanan mendapatkan nilai SKM sebesar 2,44 dan nilai konversi SKM sebesar 61,00.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Prosedur Pelayanan Kantor Sako kota Palembang

Prosedur pelayanan Kantor Sako kota Palembang dijabarkan dalam dua pernyataan, yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur/tahapan alur pelayanan di Kantor Sako kota Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Sako kota Palembang mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 3,02 dengan nilai konversi SKM sebesar 75,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Sako kota Palembang berada pada tingkat baik. Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan di Kantor Sako kota Palembang. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Sako kota Palembang. Upaya ini dilakukan agar prosedur pelayanan semakin mudah didapatkan.

2. Persyaratan Pelayanan Kantor Sako kota Palembang

Persyaratan pelayanan Kantor Sako kota Palembang dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Sako kota Palembang telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 2,86 dengan nilai konversi SKM sebesar 71,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Sako kota Palembang baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan di Kantor kecamatan Sako kota Palembang

3. Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Sako

Kejelasan petugas pelayanan Kantor Sako kota Palembang dijabarkan dalam pernyataan mengenai keberadaan atau kepastian petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kejelasan petugas pelayanan Kantor Sako kota Palembang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,00 dengan nilai konversi SKM sebesar 75,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Kantor Sako kota Palembang baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keberadaan atau kejelasan petugas kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keberadaan petugas pelayanan di Kantor Sako kota Palembang.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Sako kota Palembang

Kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Sako kota Palembang dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesungguhan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Sako kota Palembang sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) untuk

kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 2,83 dengan nilai konversi SKM sebesar 71,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Sako sudah baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kedisiplinan petugas masih kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan di Kantor Sako kota Palembang.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Kantor Sako kota Palembang

Tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Sako kota Palembang dijabarkan dalam pernyataan mengenai besarnya tanggung jawab dan kejelasan wewenang petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Sako kota Palembang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) untuk tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 2,99 dengan nilai konversi SKM sebesar 74,75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Sako kota Palembang baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap petugas kurang bertanggung jawab dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan di Kantor Sako kota Palembang selama memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Sako kota Palembang

Kemampuan petugas pelayanan Kantor Sako kota Palembang dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Kantor Sako kota Palembang sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,01 dengan nilai konversi SKM sebesar 75,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Kantor Sako kota Palembang baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap kemampuan petugas kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di Kantor Sako kota Palembang.

7. Kecepatan Pelayanan Kantor Sako kota Palembang

Kecepatan pelayanan Kantor Sako kota Palembang dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan Kantor Sako kota Palembang kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,44 dengan nilai konversi SKM sebesar

61,00. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Kantor Sako kota Palembang kurang baik. Indikator kecepatan pelayanan merupakan indikator SKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya dan berada pada tingkat Pelayanan kurang baik.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan Kantor Sako kota Palembang

Keadilan mendapat pelayanan Kantor Sako kota Palembang dijabarkan dalam pernyataan mengenai pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Sako kota Palembang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 2,91 dengan nilai konversi SKM sebesar 72,63.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Sako kota Palembang baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keadilan dalam mendapatkan pelayanan masih kurang.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Kantor Sako kota Palembang

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Sako kota Palembang dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Sako kota Palembang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 3,02

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/14/M.PAN/2/2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 45,25 sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat "B". Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang pada secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan 9 unsur survey kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan yang diteliti, kepastian biaya pelayanan merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai SKM sebesar 45,25 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kecepatan pelayanan dengan nilai SKM sebesar 2,98 dan berada pada baik.

Saran

Berdasarkan simpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran kepada Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang yaitu Pelayanan Kantor Kecamatan Rantau Batur tergolong baik. Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi. Unsur

kepastian biaya pelayanan dengan nilai SKM tertinggi perlu untuk tetap dipertahankan. Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang perlu untuk menunjukkan daftar biaya pelayanan kepada masyarakat secara jelas. Kecepatan pelayanan merupakan unsur dengan nilai SKM terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang harus berupaya untuk memperbaiki tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan. Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang perlu untuk menambah jumlah petugas pelayanan agar proses pelayanan semakin baik dan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aberg, F., Danford, C. J., Thiele, M., Talbäck, M., Rasmussen, D. N., Jiang, Z. G., ... & Hagström, H. (2021). A dynamic aspartate-to-alanine aminotransferase ratio provides valid predictions of incident severe liver disease. *Hepatology communications*, 5(6), 1021-1035.
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 1-13.
- Arianto, P. S., & Padmono, Y. Y. (2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak daerah di kota surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 3(1), 1-16.
- Balada Raff (2022), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una*.
- Ciptani (2024), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Pulau Padang Kecamatan Patangkep Tutui*.
- Danang Sunyoto, S. H., SE, M., & Wika Harisa Putri, S. E. (2016). *Etika Bisnis*. Media Pressindo.
- Dewi Puspita Sari (2023), *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan Agung kecamatan Tanjung kabupaten Tabalag*.
- Hasniati, H., Azis, W. A., & Wahyuddin, W. (2023). GAMBARAN PERILAKU MASYARAKAT DALAM PELAKSANAAN PROTOKOL KESEHATAN SEBAGAI UPAYA PENCEGAHAN COVID-19 DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS WAJO. *Kampurui Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 1-10.
- Hugiono dan Poerwantana. 2015. *Pengantar Ilmu Sejarah*. Jakarta: PT Bina Aksara.
- Junaidi, J., Sutrisno, S., & Janah, K. (2019). Model Aplikasi Purchasing System Untuk Monitoring Stok Dalam Mengurangi Tingkat Kerugian. *Journal Sensi*, 5(1), 86-98.
- Khoirinisa, K. S. (2019). Analysis of factors that influence work discipline. *Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada: Jakarta*.
- Lutfi, K. R. (2014). Teori hukum alam dan kepatuhan negara terhadap hukum Internasional. *Jurnal Yuridis*, 1(1), 90-106.
- Mahmudah, D. (2015). Komunikasi, gaya kepemimpinan, dan motivasi dalam organisasi. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 19(2), 285-302.
- Mardjuni, S., Karim, A., & Thanwain, T. (2023). Analisis Tunjangan Kinerja Anggota Ditamobvit Pada Polisi Daerah Sulawesi Selatan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 634-646.
- Pratama, A. W. E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Leweyan Kota Surakarta. *Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Razavi, S. M., Safari, H., Shafie, H., & Khoram, K. (2012). Relationships among service quality, customer satisfaction and customer perceived value: Evidence from Iran's software industry. *Journal of Management and Strategy*, 3(3), 28.
- Sutrisno, 2019 *Manajemen Sumber Daya Manusia. Pengaruh. Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja* Jakarta : Kencana
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta
- Surya, N. G. P., & Riani, W. (2022). Pengaruh Pembiayaan Mudharabah Pembiayaan Musyarakah dan Inflasi terhadap Profitabilitas Bank Syariah di Indonesia Tahun 2006-2020. *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 133-138.
- Syukur, Abas, Y., S. B., & Firmawati, F. (2024). HUBUNGAN KOHESIVITAS KELOMPOK PERAWAT DENGAN KEPUASAN KERJA PERAWAT DI RSUD TOTO KABILA KABUPATEN BONE BOLANGO. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 4674-4681.

Utari, N. K. Y., & Supadmi, N. L. (2017). Pengaruh corporate governance, profitabilitas dan koneksi politik pada tax avoidance. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(3), 2202-2230.

Utomo, B., Budiastuti, S., & Muryani, C. (2017). Strategi Pengelolaan Hutan Mangrove Di Desa Tanggul Tlare Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara. *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 15(2), 117-123.

Wahyudi, T., & Dwiyanto, B. S. (2014). Pengaruh manajemen laba terhadap peringkat obligasi pada saat emisi. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 3(2), 34-57.

Undang-Undang:

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) NO 63 Tahun 2003

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017