

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

Larasati

Administrasi Publik, STIA Satya Negara Palembang
email: 1383978@Gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Kantor Camat Sukarami Kota Palembang sebagai instansi pemerintahan tingkat kecamatan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Namun, masih terdapat keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diterima, seperti masalah waktu pelayanan, keramahan petugas serta prosedur pelayanan, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sukarami, Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 124 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji normalitas, uji hipotesis, regresi linear sederhana, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Hasil penelitian pada uji-t dalam tabel coefficient melalui program spss 26 for window menunjukkan angka t-hitung sebesar 5,071 > t-tabel sebesar 1,754 hasil ini berarti bahwa pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dan pada uji koefisien determinasi diperoleh nilai R square sebesar 0,558. Yaitu pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 55,8% dan sisanya 44,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik memang ditujukan untuk melayani kepentingan publik. Namun, masih terdapat persepsi umum bahwa pejabat pemerintah seringkali memberikan pelayanan yang buruk dan tidak efisien. Hal ini terlihat dari seringnya keluhan dari masyarakat, terutama mengenai prosedur birokrasi yang kaku dan perilaku beberapa pejabat yang kurang membantu. Permasalahan ini seringkali membuat masyarakat enggan memanfaatkan pelayanan publik. Meskipun demikian, lembaga-lembaga pemerintah mulai berbenah dan bersaing untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dengan tujuan meningkatkan kepuasan publik.

Untuk meningkatkan kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan

berkualitas tinggi, terdapat fokus yang konsisten pada peningkatan standar layanan dengan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal ini memastikan bahwa layanan diberikan secara cepat, akurat, terjangkau, transparan, sederhana, mudah diakses, dan tanpa diskriminasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan merupakan upaya berkelanjutan yang melibatkan seluruh aparatur pemerintah di semua sektor.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menerapkan kebijakan Pedoman Umum Pelaksanaan Survei Kepuasan Publik di Lingkungan Unit Layanan Pemerintah. Pedoman ini menetapkan standar penilaian kinerja setiap unit layanan, sekaligus bertujuan agar publik

dapat menilai perkembangan kinerja unit layanan publik secara objektif dan berkala.

Kepuasan masyarakat dapat tercipta ketika pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi dari masyarakat. Kepuasan dapat didefinisikan sebagai rasa bahagia atau senang. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan. (Hardiansyah, 2018:36)

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Kotler (2005 :234), menjelaskan bahwa Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang berdasarkan seberapa baik pengalaman aktual sesuai dengan harapan mereka. Hal ini dipengaruhi oleh kinerja produk atau layanan yang diantisipasi dan dirasakan. Jika hasilnya tidak memenuhi harapan, ketidakpuasan terjadi. Namun, jika hasilnya sesuai atau melebihi harapan, kepuasan akan muncul. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh perbandingan antara harapan pelanggan dan layanan aktual yang diberikan. Ketika layanan memenuhi harapan, layanan tersebut dianggap memuaskan. Jika layanan melebihi harapan, layanan tersebut dianggap ideal.

Kantor Kecamatan berfungsi sebagai badan pemerintah daerah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan bertanggung jawab untuk mendukung pembangunan desa atau kecamatan. Kantor ini berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat dan menyediakan layanan publik. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2014 tentang Kecamatan, pemerintah kecamatan berfungsi sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota, yang bertindak sebagai pelaksana teknis di wilayah yang telah ditentukan dan dipimpin oleh seorang camat. Dalam mengelola tanggung jawab pemerintahan, pemerintah dapat menangani tugas-tugas ini secara langsung, mendelegasikannya kepada pejabat atau perwakilan daerah,

atau menugaskannya kepada pemerintah desa atau kecamatan.

Kantor Kecamatan Sukarami di Kota Palembang merupakan badan pemerintahan yang menyediakan layanan publik penting bagi masyarakat setempat. Tanggung jawabnya meliputi pengelolaan kependudukan dan fungsi administratif lainnya di tingkat kecamatan. Contoh layanan yang ditawarkan antara lain penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), akta kelahiran dan kematian, pengurusan perceraian, pengurusan Kartu Keluarga (KK), pencatatan perkawinan, pengurusan e-KTP, dan berbagai layanan administratif lainnya bagi warga kecamatan.

Berdasarkan jenis layanan administrasi yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sukarami yang disebutkan tersebut, maka tugas dari pemerintah Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang adalah memberikan surat pengantar bagi masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan maupun lainnya.

Pada tanggal 15 Agustus 2024, saat penilaian awal di Kantor Kecamatan Sukarami, Kota Palembang, terdapat indikasi permasalahan terkait layanan, khususnya terkait efisiensi waktu pemrosesan, mulai dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian. Layanan tidak selalu memenuhi target waktu yang diharapkan, yaitu 1-2 hari, namun beberapa kasus membutuhkan waktu lebih lama.

Permasalahan berikutnya berkaitan dengan sikap petugas kurang responsif dan ramah ketika ada masyarakat yang membutuhkan informasi bertanya mengenai prosedur permohonan mereka. selain itu, kecenderungan bahwa petugas lebih fokus pada tugas administratif tanpa memberikan pelayanan yang ramah dapat menciptakan kesan bahwa masyarakat kurang dihargai sebagai pihak yang membutuhkan pelayanan. Hal ini tentu akan mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang”**

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu bagaimanakah pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh Pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

1.3 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah wawasan penulis dalam memahami dan menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan tentang pelayanan publik.

2. Bagi Kantor Camat Sukarami Kota Palembang

Sebagai masukan dan saran untuk kemajuan pelayanan pada kantor kecamatan sukarami.

3. Bagi Lembaga STIA Satya Negara Palembang

Hasil penelitian diharapkan untuk dapat dijadikan sebagai sebuah ilmu dan referensi bagi pihak-pihak dalam penyusunan laporan dan sebagai acuan bagi mahasiswa untuk penelitian lain dalam bidang yang sama.

1.4 Hipotesis

Hipotesis berfungsi sebagai jawaban sementara atas pertanyaan penelitian, yang dikembangkan setelah masalah penelitian dinyatakan dengan jelas.

Menurut Sugiyono (2019:219), hipotesis dianggap sementara karena jawabannya hanya didasarkan pada landasan teori yang relevan. Sejalan dengan hal tersebut, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_0 = Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang (Y).

H_a = Ada pengaruh yang positif dan signifikan pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang (Y).

1.6 Kriteria Penguji Hipotesis

Kriteria pengujian hipotesis adalah aturan atau pedoman yang digunakan untuk menentukan apakah hipotesis nol (H_0) dapat ditolak atau tidak berdasarkan data sampel yang telah diperoleh. Kesimpulan dari kriteria penguji hipotesis ini ada 2 pilihan, menerima atau menolak hipotesis. Untuk menguji hipotesis yang penulis kemukakan. Maka pada penelitian ini, penulis menggunakan analisis Uji t

Input Data → Analyze → Compare Means → Independent Sample T test < Test Variabel > Define Group → OK < Grouping Variabel >

dengan Perhitungan uji hipotesis ini dilakukan menggunakan bantuan software spss versi 22.0, dengan langkah langkah sebagai berikut :

Variabel Kriteria pengujiannya :

1. Jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen.

Menurut Sugiyono (2014:184), uji t atau uji parsial adalah statistik parametrik yang digunakan untuk menguji hipotesis komparatif rata-rata dua sampel

II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Kotler, sebagaimana dikutip dalam Mustanir (2022:14–15),

layanan didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang diberikan kepada orang lain. Layanan, yang sering disebut sebagai layanan pelanggan, dapat dikategorikan menjadi dua jenis: layanan kontak tinggi, yang melibatkan interaksi signifikan antara konsumen dan penyedia layanan, dengan konsumen terlibat aktif dalam proses pemberian layanan; dan layanan kontak rendah, yang melibatkan interaksi minimal, biasanya terbatas pada titik kontak awal, seperti interaksi di meja depan—umum di lembaga seperti bank.

Dalam penelitian ini, istilah "layanan" mengacu pada tindakan atau upaya yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Sukarame, Kota Palembang, yang bertujuan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat..

Untuk mengevaluasi kualitas layanan dari perspektif pengguna layanan, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, sebagaimana dikutip dalam Pasolong (2011:135), mengusulkan lima dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan:

1. Tangibles

Elemen fisik seperti fasilitas kantor, sistem komputerisasi, ruang tunggu, dan meja informasi.

2. Reliability

Kemampuan untuk memberikan layanan secara andal dan konsisten.

3. Responsiveness

Ketepatan waktu dan keakuratan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

4. Assurance

Kompetensi, kesopanan, dan profesionalisme staf yang menumbuhkan kepercayaan.

5. Empati

Pendekatan yang peduli namun tegas yang ditunjukkan oleh staf terhadap pelanggan.

Istilah 'kepuasan' berasal dari kata Latin 'satisfactions', yang berasal dari kata 'satis' yang berarti cukup atau memadai, dan 'facere' yang berarti melakukan atau mencapai. Kepuasan konsumen mengacu pada tingkat perasaan seseorang setelah menilai apakah kinerja atau hasil aktual

memenuhi harapan mereka. Muhammad (2018:22) mendefinisikan kepuasan sebagai sejauh mana seseorang merasakan emosi positif atau negatif berdasarkan perbandingan antara hasil yang mereka alami dan ekspektasi awal mereka. Kotler, sebagaimana dikutip Muhammad (2018:22), juga menjelaskan bahwa kepuasan mengacu pada perasaan senang atau tidak puas seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja suatu produk dengan ekspektasi awal mereka. Oleh karena itu, tingkat kepuasan bergantung pada kesenjangan antara kinerja yang dipersepsikan dan ekspektasi. Oleh karena itu, kepuasan dapat dipahami sebagai suatu keadaan di mana seseorang merasakan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap kinerja atau layanan yang diterima.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, sebagaimana dikutip dalam Pasolong (2011:135), mengidentifikasi lima dimensi kunci untuk mengukur kualitas layanan dari perspektif konsumen, yang membantu menentukan kepuasan pelanggan:

1. Tangibles (bukti fisik): Meliputi fasilitas fisik seperti tampilan kantor, sistem komputerisasi, ruang tunggu, dan pusat informasi.

2. Reliability: Kemampuan untuk secara konsisten memberikan layanan yang andal dan akurat.

3. Responsiveness: Kemauan dan kemampuan untuk memberikan bantuan yang cepat dan tepat dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

4. Assurance: Kompetensi, keramahan, dan kesopanan karyawan yang membangun kepercayaan pelanggan.

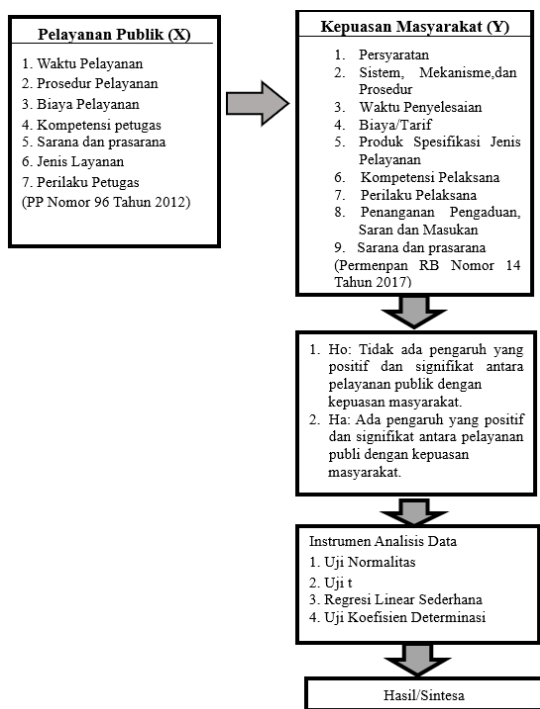
5. Empati: Sikap peduli dan penuh perhatian karyawan terhadap pelanggan.

Menurut standar pelayanan Kasmir yang disebutkan dalam Holipah (2022:59), terdapat sepuluh elemen dasar untuk memastikan pelayanan yang aman, nyaman, dan menyenangkan:

1. Menjaga penampilan yang rapi dan bersih.

2. Menunjukkan rasa percaya diri.
3. Menyapa orang dengan sopan, sebutkan nama mereka jika dikenal.
4. Tetap tenang, sopan, hormat, dan penuh perhatian saat mendengarkan.
5. Gunakan bahasa yang baik dan jelas.
6. Tunjukkan antusiasme dan tunjukkan kompetensi saat melayani.
7. Hindari menyela pembicaraan.
8. Bersikap persuasif dan bertujuan untuk memuaskan pelanggan.
9. Meminta bantuan dari rekan kerja atau atasan jika tidak dapat menyelesaikan masalah..

Kerangka Fikir



III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian menurut Steve Dukeshire & Jennifer Thurlow (2010) menyatakan bahwa “*research is the systematic collection and presentation of information*”. Penelitian merupakan cara sistematis untuk mengumpulkan data dan mempresentasikan hasilnya. Selanjutnya Creswell (2014) menyatakan bahwa “*research methods involve the form of data collection, analysis, an interpretation that research proposes for the studies*”. Metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis

dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian.

Menurut Sugiyono (2019:68) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sesuai dengan definisi variabel tersebut maka yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (*independent variabel*): variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel lain dalam suatu penelitian. Variabel ini menjadi fokus atau topik penelitian. variabel independendalam penelitian ini adalah **Pelayanan Publik (X)**.
2. Variabel terikat (*dependent variabel*): Variabel dependen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi atau bergantung pada variabel lain, yang disebut variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah **Kepuasan Masyarakat (Y)**.

Definisi operasional menurut Sugiyono (2012:31) adalah penentuan kontrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Penelitian ini terdiri dari variabel independen **Pelayanan Publik (X)** dan variabel dependen **Kepuasan Masyarakat (Y)**.

Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Kuesioner	Skala	No. Kuesioner
1.	Pelayanan Publik (X)	1. Waktu Pelayanan	Kecepatan penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan	Likert	1
		2. Prosedur Pelayanan	Kemudahan memahami dan mengikuti prosedur pelayanan.	Likert	2
		3. Biaya Pelayanan	Transparansi biaya, tidak adanya pungutan liar	Likert	3
		4. Kompetensi Petugas	Kemampuan petugas dalam menggunakan teknologi	Likert	4
		5. Sarana dan Prasarana	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	Likert	5
			Kondisi fasilitas seperti papan informasi, tempat parkir dalam kondisi baik	Likert	6
		6. Jenis Pelayanan	Kesesuaian hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	Likert	7
7. Perilaku Petugas	Sikap, sopan santun, dan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan tanpa diskriminasi petugas	Likert	8		

2. Kepuasan Masyarakat (Y) (Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017)	1. Persyaratan	Kemudahan masyarakat mengakses informasi persyaratan melalui berbagai media.	Likert	1
	2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Kejelasan prosedur terhadap peraturan yang berlaku.	Likert	2
	3. Waktu Penyelesaian	Kepastian waktu sesuai yang dijanjikan	Likert	3
	4. Biaya/Tarif	Biaya/tarif layanan terjangkau bagi masyarakat.	Likert	4
	5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kualitas dokumen atau hasil yang diterima sesuai dengan harapan	Likert	5
	6. Kompetensi Pelaksana	Sikap profesionalitas petugas dalam melaksanakan tugasnya.	Likert	6
	7. Perilaku Pelaksana	Keramahan dan sopan santun Petugas dalam melayani masyarakat.	Likert	7
	8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kecepatan respon petugas dalam menangani pengaduan dan keluhan masyarakat.	Likert	8
	9. Sarana dan prasarana	Ketersediaan Fasilitas yang memadai dan nyaman	Likert	9

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

total masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Sukarami selama periode Maret, April 2025 yaitu sebanyak 179 orang. Dengan demikian, populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 179 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mencerminkan ukuran dan karakteristiknya (Sugiyono, 2017:127). Dalam penelitian ini, sampel terdiri dari warga masyarakat yang menerima layanan di Kantor Kecamatan Sukarami, Kota Palembang, yang memenuhi kriteria penelitian dan memenuhi syarat untuk menjadi responden. Dalam proses pengambilan sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

keterangan : 1 : Konstanta

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Taraf Kesalahan 5%

(0,05)

Penyelesaian :

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

$$n = \frac{179}{1 + (179 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{179}{1 + (179 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{179}{1 + 0,4475} = \frac{179}{1,4475}$$

$$n = 123,66 \text{ (pelanggan)}$$

$$n = 124 \text{ (dibulatkan)}$$

Dalam pengambilan sampel ini peneliti menggunakan metode *Non-Probability Sampling* dengan teknik *sampling Insidental* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan. yaitu siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan dianggap sesuai dengan kriteria penelitian dapat dijadikan sampel. Ukuran sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan ketersediaan responden di lokasi penelitian, yaitu sebanyak 124 orang

Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian ini teknik pengambilan data yang digunakan peneliti adalah observasi, kuesioner (angket), studi pustaka dan dokumentasi.

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2019:203) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologi.

Observasi merupakan tindakan mengamati suatu objek yang menggunakan alat indra yang akan memperoleh suatu informasi yang dibutuhkan untuk mengukur tingkah laku individu ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati baik dalam situasi buatan.

2. Kuesioner (angket)

Kuesioner (angket) adalah cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada

responden, dengan harapan mereka akan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.

3. Studi pustaka

Studi pustaka yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelahan terhadap buku-buku, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

4. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, artinya barang-barang tertulis. Dalam metode peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, peraturan, notulen rapat, laporan, catatan, dan lain-lain.

Teknik Uji Coba Instrumen

Uji Validasi

Menurut Arikunto (2010:211) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesalihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau salih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu instrumen yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu instrumen dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Uji validitas instrument dilakukan dengan menggunakan perhitungan validitas angket dengan menggunakan bantuan software SPSS dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Input data → Analyze → Correlate → Bivariate → Variable → Pearson → OK

Sumber: Hendriyenti (2024) Rumus Rumus SPSS VERSI 22.0 Dan Kriteria Pengujiannya

Kriteria Pengujiannya:

a. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ sig. 0,05 butir valid.

b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ sig.0,05 butir tidak valid

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2013:221) menyatakan bahwa reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik.

Teknik pengukuran reliabilitas yang digunakan adalah rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan *Software Statistical Product and Service Solution (SPSS)*. Berikut langkah uji reliabilitas dengan bantuan Software SPSS Versi 22:

Input data → Analyze → Scale → Reliability Analyze → Variable → Alpha → Statistic → Scale if item delete → Continue → OK

Sumber : Hendriyenti (2024) Rumus Rumus SPSS VERSI 22.0 Dan Kriteria Pengujiannya

Kriteria Pengujiannya :

a. Jika $\alpha \geq 0,90$: Sangat reliabel (excellent).

b. Jika α antara 0,70 – 0,89: Reliabel (baik).

c. Jika α 0,60 – 0,69: Cukup reliabel (dapat diterima pada penelitian eksplorasi).

d. Jika $\alpha < 0,60$: Tidak reliabel (perlu perbaikan pada instrumen)

3.7 Teknik Analisa Data

Analisa data dalam penelitian merupakan proses mengolah data yang telah diperoleh dari lapangan. Selain bagaimana data diperoleh dari lapangan, kualitas riset juga ditentukan oleh bagaimana menganalisis data tersebut. Data dianalisis menggunakan teknik-teknik tertentu sesuai dengan permasalahan yang dikembangkan.

Adapun teknik-teknik yang peneliti gunakan sebagai berikut:

1. Uji Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017:35) analisis statistik deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri

sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Analisis statistik deskriptif merupakan teknik analisis data

untuk menjelaskan data secara umum atau generalisasi, dengan menghitung nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*), dan standar deviasi (*standard deviation*)

2. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:145) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Berikut langkah dengan bantuan Software SPSS Versi 22.

Input Data → Analyze → Descriptive Statistic → Explore → Variabel → Plots → Normality Plots with Test → Continue → OK

Sumber : Hendriyenti (2024) Rumus Rumus SPSS VERSI 22.0 Dan Kriteria Pengujiannya

Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka distribusi data memenuhi asumsi normalitas.

Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka distribusi data tidak memenuhi asumsi normalitas.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berkala interval atau rasio.

Dalam penelitian ini menggunakan bantuan Software SPSS Versi 22 dengan langkah sebagai berikut: Input Data → Analyze → Regression → Linear → Variable → OK

Sumber : Hendriyenti (2024) Rumus Rumus SPSS VERSI 22.0 Dan Kriteria Pengujiannya

Kriteria Pengujiannya

- Jika $pvalue \leq 0,05$: Hubungan antara variabel independen dan dependen signifikan.
- Jika $pvalue > 0,05$: Hubungan antara variabel independen dan dependen tidak signifikan.

4. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019) uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran dari dugaan sementara, hipotesis pada dasarnya diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Keputusan dibuat mengandung ketidakpastian, artinya keputusan bisa benar atau salah, sehingga menimbulkan resiko. Besar kecilnya dinyatakan dalam bentuk probabilitas.

Perhitungan uji hipotesis ini dilakukan menggunakan bantuan software spss versi 22.0, dengan langkah langkah sebagai berikut :

Variabel Kriteria pengujiannya :

- Jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen.

Input Data → Analyze → Compare Means → Independent Sample T Test < Test Variabel > Define Group → Ok
< Grouping Variabel >

Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen. (Ghozali, 2016)

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan menurut Ridwan dan Sunarto (2017) untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase. Nilai koefisien determinasi

berkisar antara 0 sampai 1. Nilai r^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat

terbatas. Jika r^2 sama dengan nol maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika besarnya r^2 mendekati 1, maka variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini digunakan bantuan aplikasi SPSS Versi 22 dengan langkah sebagai berikut:

Input Data → Analyze → Regression → Linear → Variable → OK

Sumber : Hendriyenti (2024) Rumus Rumus SPSS VERSI 22.0 Dan Kriteria Pengujiannya

Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Jika nilai mendekati 1, artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen dengan membandingkan dengan pedoman interpretasi.

IV. GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

Sejarah Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kecamatan Sukarami awalnya merupakan bagian dari Kecamatan Talang Kelapa di Kabupaten Banyuasin. Statusnya diubah melalui Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1988 yang dikeluarkan pada tanggal 6 Desember 1988, yang menyesuaikan batas wilayah Kota Palembang. Sebagai hasilnya, terbentuklah Kecamatan Sukarami, yang diresmikan melalui Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 5 Tahun 1989. Kabupaten ini diresmikan oleh Gubernur Sumatera Selatan pada tanggal 26 Agustus 1989, dengan Drs. Erman Robain Sirod sebagai camat pertama.

Pada awalnya, Kecamatan Sukarami terdiri dari empat desa: Srijaya, Sukarami, Alang-alang Lebar, dan Talang Betutu. Desa-desa ini kemudian diubah menjadi kecamatan melalui Keputusan Gubernur Sumatera Selatan No. 584/SK/III/1993, yang mengesahkan perubahan status desa menjadi kecamatan dalam wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang. Perubahan ini semakin diperkuat dengan Keputusan Wali Kota No. 35/KPTS/la/1994, tertanggal 14 Februari

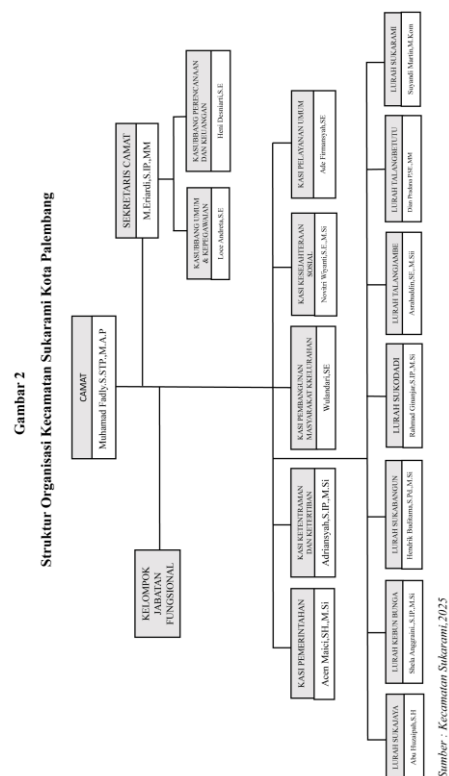
1994. Peresmian kecamatan-kecamatan ini beserta pelantikan kepala-kepala kecamatannya dilakukan pada tanggal 28 Agustus 1994.

Visi dan misi Kabupaten Sukarami adalah sebagai berikut:

1. Visi

Mewujudkan Kabupaten Sukarami sebagai entitas daerah terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang memberikan pelayanan yang komprehensif, profesional, bermutu tinggi, dan terpadu kepada masyarakat.
2. Misi
 - a) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia di lingkungan pemerintahan kabupaten dan desa.
 - b) Menjamin tersedianya sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung peningkatan pelayanan.
 - c) Menjamin akses informasi yang mendukung peningkatan pelayanan publik.
 - d) Menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan daerah yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan.
 - e) Mendorong kesadaran, keterlibatan, dan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program pemerintah.

4.3 Struktur Organisasi



Keadaan Fisik Dan Sosial

Kantor Kecamatan Sukarami merupakan bangunan kantor yang secara resmi diresmikan pada tanggal 16 Mei 2024 oleh Pj. Wali Kota Palembang Ratu Dewa, yang merupakan bangunan baru yang dirancang secara modern dan fungsional untuk mendukung kelancaran pelayanan publik. Gedung ini terdiri atas dua lantai yang cukup baik, pada lantai pertama tersedia ruangan pelayanan umum (Pelum) dan Penyatatan Sipil (Capil). Jumlah

Sementara itu di lantai dua tersedia beberapa ruangan pelayanan administrasi penting seperti: ruang kepegawaian, ruang Pemberdayaan Masyarakat dan Kelurahan (PMK), ruangan kesejahteraan sosial (Kesos), ruangan ketentraman dan ketertiban (Kerantib), ruangan keuangan dan ruangan pemerintahan. Fasilitas telah disiapkan secara menyeluruh seperti, ruang pelayanan yang representatif, ruang tunggu yang nyaman, jalur sirkulasi yang ramah bagi masyarakat, serta dilengkapi juga pendingin ruangan.

Secara sosial lingkungan kantor Camat Sukarami dikelilingi oleh beberapa fasilitas umum dan bangunan penting. Sebelah kiri berbatasan dengan Kantor Lurah Sukarami yang menangani administrasi di tingkat kelurahan, Sebelah kanan terdapat Puskesmas Sukarami yang merupakan tempat pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah tersebut, pada bagian depan menghadap langsung ke jalan utama Letjen Harun Sohar yang merupakan jalur ramai dan dilalui kendaraan umum maupun pribadi serta bagian belakang terdapat lapangan dan perumahan penduduk.

Lingkungan sosial disekitar kantor cukup aktif dan mendukung keberadaan kantor camat sebagai pusat pelayanan masyarakat. Masyarakat yang datang ke Kantor Camat Sukarami tidak hanya dari kelurahan Sukarami, tetapi juga dari kelurahan-kelurahan lain di wilayah Kecamatan Sukarami. Kondisi sosial di lingkungan Kantor Camat Sukarami menggambarkan interaksi yang dinamis antara aparat kecamatan, perangkat

kelurahan, toko masyarakat, serta warga. Pelaksanaan berbagai kegiatan sosial menjadikan kantor Camat Sukarami sebagai pusat koordinasi sekaligus representasi publik Pemerintahan Kecamatan

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

Dalam bab ini, penulis menyajikan data yang dikumpulkan dari penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sukarami, Kecamatan Sukarami, Kota Palembang. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 124 responden, dan data yang terkumpul dianalisis menggunakan SPSS versi 26.

1. Pembagian Kuesioner

Kuesioner adalah alat penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dari partisipan.

Kuesioner terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner kepada 124 warga Kecamatan Sukarami. Penjelasan rinci mengenai kuesioner diuraikan pada Tabel 7 di bawah ini.:

Tabel 7
Distribusi Kuesioner

No.	Uraian	Jumlah
1.	Jumlah Responden	124
2.	Jumlah Kuesioner disebar	124
3.	Jumlah Kuesioner dikembalikan	124
4.	Pengisian tidak lengkap	0
5.	Total kuesioner yang diolah	124

1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan responden.

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

Tabel 8
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	Laki-laki	60	48.4	48.4	48.4
	Perempuan	64	51.6	51.6	100.0
	Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Pada Tabel 8 dapat dilihat bahwa dari total 124 responden dalam penelitian ini, sebanyak 60 responden (48,4%) berjenis kelamin laki-laki dan 64 responden (51,6%) berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini jumlah perempuan lebih banyak yang mengurus keperluannya di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

b. Responden Berdasarkan Usia

Adapun jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 9 di bawah ini:

Tabel 9
Responden Berdasarkan Usia

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	<20th	33	26.6	26.6	26.6
	21-30th	40	32.3	32.3	58.9
	31-40th	31	25.0	25.0	83.9
	>40th	20	16.1	16.1	100.0
	Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Pada Tabel 9 diperoleh bahwa masyarakat yang berusia <20 th sebanyak 33 orang (26,6%), kemudian responden dengan usia 21-30 tahun sebanyak 40 orang (32,3%), selanjutnya usia 31-40 tahun sebanyak 31 orang (25%), dan kelompok usia lebih dari 40 tahun sebanyak 20 orang (16,1%). Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu memiliki rentang usia 21-30 tahun.

c. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 10 di bawah ini :

Tabel 10
Responden Berdasarkan Pendidikan

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	SD	3	2.4	2.4	2.4
	SMP	7	5.6	5.6	8.1
	SMA	81	65.3	65.3	73.4
	D3-S1	33	26.6	26.6	100.0
	Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Pada Tabel 10 didapatkan bahwa dari 124 responden pendidikan terakhir yang terbanyak adalah lulusan SMA yaitu sebanyak 81 orang (65,3%), disusul oleh lulusan D3-S1 sebanyak 33 orang (26,6%), dan responden yang lulusan SMP sebanyak 7 orang (5,6%). Hanya 3 responden (2,4%) dengan tingkat pendidikan SD.

d. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun jumlah responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 11 di bawah ini :

Tabel 11
Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	Pelajar/Mahasiswa	26	21.0	21.0	21.0
	PNS/ASN	5	4.0	4.0	25.0
	TNI/POLRI	5	4.0	4.0	29.0
	Karyawan Swasta	23	18.5	18.5	47.6
	Ibu Rumah Tangga	32	25.8	25.8	73.4
	Wiraswasta	12	9.7	9.7	83.1
	Lainnya	21	16.9	16.9	100.0
	Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Pada Tabel 9 di atas menunjukkan bahwa responden yang paling banyak berasal dari kalangan ibu rumah tangga sebanyak 32 orang (25,8%), diikuti oleh Pelajar/Mahasiswa sebanyak 26 orang (21%), kemudian responden dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 23 orang (18,5%), responden yang memilih kategori lainnya sebanyak 21 orang (16,9%). Sementara itu,

responden dari kalangan TNI/POLRI dan PNS/ASN merupakan yang paling sedikit yang memperoleh jumlah yang sama yaitu sebanyak 5 orang (4%).

2. Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen ini dilakukan untuk melihat apakah kuesioner tersebut layak atau tidak untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil dari uji coba instrumen, maka diperoleh data validitas dan Reabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur dan melihat apakah setiap butir pertanyaan atau indikator dalam instrumen tersebut relevan dan sesuai, dilakukan dengan koefisien korelasi dan uji Reabilitas dilakukan dengan rumus *cronbach alpa* dengan bantuan *software SPSS Versi 26*. Dalam penelitian ini jumlah responden sebanyak 124 orang maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,176. Dengan kriteria pengujiannya yaitu apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ instrumen dapat dikatakan valid. Uji validitas indikator Pelayanan Publik dapat dilihat pada tabel 12 di bawah ini:

Tabel 12

Uji Validitas Indikator Pelayanan Publik (X)

Indikator	r-tabel	r-hitung	Keterangan
P1	0,176	0,499	Valid
P2	0,176	0,636	Valid
P3	0,176	0,712	Valid
P4	0,176	0,485	Valid
P5	0,176	0,539	Valid
P6	0,176	0,578	Valid
P7	0,176	0,528	Valid
P8	0,176	0,438	Valid

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 12 uji validitas indikator pelayanan publik, hasil perbandingan r_{hitung} dan r_{tabel} menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,176). Adapun uji validitas untuk indikator Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel 13 di bawah ini:

Tabel 13

Uji Validitas Indikator Kepuasan Masyarakat (Y)

Indikator	r-tabel	r-hitung	Keterangan
P1	0,176	0,529	Valid
P2	0,176	0,470	Valid
P3	0,176	0,561	Valid
P4	0,176	0,523	Valid
P5	0,176	0,651	Valid

P6	0,176	0,522	Valid
P7	0,176	0,550	Valid
P8	0,176	0,473	Valid
P9	0,176	0,535	Valid

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 13 uji validitas indikator kepuasan masyarakat, hasil perbandingan r_{hitung} dan r_{tabel} menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,176). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pada variabel Kepuasan Masyarakat tersebut dinyatakan Valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah metode dalam penelitian kuantitatif untuk mengukur konsistensi suatu instrumen, yaitu untuk memastikan alat ukur menghasilkan data yang stabil jika digunakan berulang kali. Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila *nilai Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 (Ghozali,2016). Dengan kriteria pengujiannya yaitu, jika $\alpha \geq 0,90$ maka instrumen sangat reliabel (*excellent*), Jika α antara 0,70 – 0,89 maka reliabel (baik), Jika α 0,60 – 0,69 maka cukup reliabel, sedangkan jika $\alpha < 0,60$ maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

Adapun untuk hasil uji validitas untuk indikator Pelayanan Publik dilihat pada tabel 14 di bawah ini:

Tabel 14

Uji Reabilitas Indikator Pelayanan Publik (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.671	8

Sumber: Data Primer 2025

Pada tabel 14 Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,671 yaitu lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam variabel Pelayanan Publik dinyatakan Cukup Reliabel. Adapun untuk uji validitas pada indikator Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel 15 di bawah ini:

Tabel 15

Uji Reabilitas Indikator Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.686	9

Sumber: Data Primer 2025

Pada tabel 15 Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,686 yaitu lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam variabel Kepuasan Masyarakat dinyatakan Cukup Reliabel.

3. Hasil Distribusi Frekuensi Kuesioner

Selanjutnya akan dilakukan proses perhitungan hasil jawaban kuesioner yang berkenaan dengan seluruh pertanyaan yang telah lulus uji validitas dan uji reabilitas dengan menggunakan skala likert.

a. Pelayanan Publik

Adapun hasil distribusi frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel Pelayanan Publik (X) dapat dilihat dari pernyataan di bawah ini :

Tabel 16

P1: Waktu pelayanan sesuai standar yang ditentukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
Tidak Setuju	5	4.0	4.0	4.8
Setuju	63	50.8	50.8	55.6
Sangat Setuju	55	44.4	44.4	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 16 di atas yang diperoleh dari 124 responden, waktu pelayanan sesuai dengan standar yang ditentukan Sebanyak 50,8% responden menyatakan setuju dan 44,4% lainnya menyatakan sangat setuju, sehingga secara keseluruhan 95,2% responden menganggap bahwa waktu pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang berlaku. Hanya 4,8% responden yang menyatakan ketidaksetujuan, yang terdiri dari 4% tidak setuju dan 0,8% sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu pelayanan sudah cukup memuaskan dan sesuai harapan, meskipun masih terdapat sedikit responden yang merasa belum merasakan pelayanan yang optimal dalam hal waktu. Hal ini menjadi indikator bahwa kinerja pelayanan publik di aspek ketepatan waktu telah berjalan dengan baik, namun tetap perlu evaluasi

berkala untuk mempertahankan bahkan meningkatkan konsistensinya.

Tabel 17

P2: Prosedur pelayanan jelas dan mudah dipahami

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	7	5.6	5.6	5.6
Setuju	76	61.3	61.3	66.9
Sangat Setuju	41	33.1	33.1	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 17 di atas hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan positif terhadap pernyataan bahwa prosedur pelayanan jelas dan mudah dipahami. Hal ini terlihat dari 76 responden (61,3%) yang menyatakan setuju dan 41 responden (33,1%) menyatakan sangat setuju, sehingga total sebanyak 117 responden (94,4%) menyetujui bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan sudah jelas dan mudah dipahami. Sementara itu, terdapat 7 responden (5,6%) yang tidak setuju. Hal menunjukkan bahwa sebagian kecil masyarakat masih ada yang merasakan adanya ketidakjelasan dalam prosedur pelayanan. Secara keseluruhan, data ini menggambarkan bahwa prosedur pelayanan telah berjalan dengan baik dan dapat dipahami oleh mayoritas masyarakat.

Tabel 18

P3: Tidak ada pungutan biaya dalam pelayanan yang diberikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	2.4	2.4	2.4
Setuju	65	52.4	52.4	54.8
Sangat Setuju	56	45.2	45.2	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 18 di atas, mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap pernyataan bahwa tidak ada pungutan biaya dalam pelayanan yang diberikan. Sebanyak 65 responden (52,4%) responden menyatakan setuju, 56 responden (45,2%) sangat setuju, sehingga total 121 responden atau (97,6%) sepakat bahwa pelayanan yang diberikan

bebas dari pungutan biaya. Hanya 3 responden (2,4%) yang tidak setuju. Hal menunjukkan bahwa hampir seluruh masyarakat merasakan pelayanan tanpa adanya biaya tambahan.

Tabel 19

P4: Petugas memiliki kemampuan teknologi dalam pelayanan administrasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	2.4	2.4	2.4
Setuju	61	49.2	49.2	51.6
Sangat Setuju	60	48.4	48.4	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 19 di atas yang diperoleh dari 124 responden, Sebanyak 61 responden (49,2%) menyatakan setuju dan 60 responden (48,4%) sangat setuju, sehingga total 121 responden (97,6%) mengakui bahwa petugas memiliki kemampuan teknologi yang memadai dalam menjalankan pelayanan. Hanya 3 responden (2,4%) yang tidak setuju, yang menunjukkan bahwa persepsi negatif terkait kemampuan teknologi petugas sangat kecil. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan administrasi sudah cukup kompeten dalam mengoperasikan teknologi untuk mendukung kelancaran proses pelayanan.

Tabel 20

P5: Ruang tunggu yang disediakan nyaman bagi masyarakat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	2.4	2.4	2.4
Setuju	76	61.3	61.3	63.7
Sangat Setuju	45	36.3	36.3	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 20 di atas sebanyak 76 responden (61,3%) yang menyatakan setuju dan 45 responden (36,3%) yang sangat setuju, sehingga total 121 responden (97,6%) menyatakan bahwa ruang tunggu tergolong nyaman. Sementara itu, hanya 3 responden (2,4%) yang tidak setuju. Hal ini menunjukkan mayoritas responden menilai bahwa fasilitas ruang tunggu sudah memadai dan telah memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

Tabel 21

P6: Fasilitas seperti papan informasi dan tempat parkir tersedia dalam kondisi baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
Setuju	68	54.8	54.8	55.6
Sangat Setuju	55	44.4	44.4	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 21 di atas yang diperoleh dari 124 responden, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap ketersediaan dan kondisi fasilitas seperti papan informasi dan tempat parkir. Sebanyak 68 responden (54,8%) menyatakan setuju dan 55 responden (44,4%) menyatakan sangat setuju. Hanya 1 responden (0,8%) yang tidak setuju, menunjukkan bahwa hampir seluruh masyarakat merasa fasilitas penunjang pelayanan telah disediakan dengan baik. Meskipun masi ada responden yang memberikan penilaian negatif, jumlahnya sangat kecil dan tidak signifikan terhadap keseluruhan persepsi masyarakat.

Tabel 22

P7: Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	6	4.8	4.8	4.8
Setuju	54	43.5	43.5	48.4
Sangat Setuju	64	51.6	51.6	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 22 di atas yang diperoleh dari 124 responden, sebagian besar responden menilai bahwa hasil pelayanan yang diterima telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini ditunjukkan oleh 64 responden (51,6%) yang menyatakan sangat setuju dan 54 responden (43,5%) yang menyatakan setuju, sementara itu sebanyak 6 responden (4,8%) menyatakan tidak setuju. Meskipun sebagian besar responden memberikan penilaian positif, adanya penilaian negatif dari sebagian kecil responden ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas hasil pelayanan.

Tabel 23

P8: Petugas bersikap sopan, ramah dan adil dalam memberikan pelayanan tanpa diskriminasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	3.2	3.2	3.2
Setuju	72	58.1	58.1	61.3
Sangat Setuju	48	38.7	38.7	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 23 di atas, mayoritas responden menilai bahwa petugas telah bersikap sopan, ramah, dan adil dalam memberikan pelayanan tanpa diskriminasi. Hal ini ditunjukkan sebanyak 72 responden (58,1%) menyatakan setuju, sebanyak 48 responden (38,7%) menyatakan sangat setuju, dan hanya 4 responden (3,2%) yang menyatakan tidak setuju.

b. Kepuasan Masyarakat

Adapun hasil distribusi frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat dari pernyataan di bawah ini. **Tabel 24**

P1: Informasi persyaratan pelayanan dapat diakses dengan mudah melalui berbagai media (website, brosur, papan pengumuman, petugas layanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	3.2	3.2	3.2
Setuju	67	54.0	54.0	57.3
Sangat Setuju	53	42.7	42.7	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 24 di atas, sebanyak 67 responden (54%) menyatakan setuju, 53 responden (42,7%) menyatakan sangat setuju, namun 4 responden (3,2%) menyatakan tidak setuju. Data ini menggambarkan sebagian besar masyarakat merasa bahwa dapat mengakses informasi persyaratan pelayanan dengan mudah melalui berbagai media (website, brosur, papan pengumuman, petugas layanan).

Tabel 25

P2: Prosedur pelayanan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan mudah diikuti oleh masyarakat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	3.2	3.2	3.2
Setuju	69	55.6	55.6	58.9
Sangat Setuju	51	41.1	41.1	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Valid Tidak Setuju	6	4.8	4.8	4.8
Setuju	64	51.6	51.6	56.5
Sangat Setuju	54	43.5	43.5	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 25 di atas hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat puas dengan prosedur pelayanan instansi. Sebanyak 54 responden (43,5%) menyatakan sangat setuju, 64 responden (51,6%) menyatakan sangat setuju. Hanya 6 responden (4,8%) yang menyatakan tidak setuju, menunjukkan bahwa ketidakpuasan dalam hal ini sangat rendah. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan sudah jelas dan tidak membingungkan.

Tabel 26

P3: Layanan diselesaikan sesuai waktu yang dijanjikan oleh petugas.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	3.2	3.2	3.2
Setuju	69	55.6	55.6	58.9
Sangat Setuju	51	41.1	41.1	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 26 di atas, sebanyak 69 responden (55,6%) menyatakan setuju, 51 responden (41,1%) menyatakan sangat setuju, 4 responden (3,2%) menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa pelayanan telah diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan

Tabel 27

P4: Biaya layanan yang diberikan dapat dijangkau masyarakat/gratis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6
Setuju	63	50.8	50.8	52.4
Sangat Setuju	59	47.6	47.6	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 27 di atas yang diperoleh dari 124 responden, 63 responden (50,8%) menyatakan setuju, 59 responden (47,6%) menyatakan sangat setuju, Hanya 2 responden (1,6%) yang menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi negatif terhadap aspek biaya hampir tidak ditemukan. Data ini menunjukkan bahwa

kebijakan biaya pelayanan yang diterapkan instansi sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Tabel 28

P5: Dokumen atau hasil layanan yang diterima memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
Setuju	63	50.8	50.8	51.6
Sangat Setuju	60	48.4	48.4	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 28 di atas yang diperoleh dari 124 responden, 60 responden (48,4%) menyatakan setuju, 63 responden (50,8%) menyatakan sangat setuju. Hanya 1 responden (0,8%) yang menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas hasil pelayanan dinilai memuaskan oleh masyarakat, karena sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Tabel 29

P6: Petugas bersikap profesional dalam melaksanakan tugasnya.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	4.0	4.0	4.0
Setuju	73	58.9	58.9	62.9
Sangat Setuju	46	37.1	37.1	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 29 di atas yang diperoleh dari 124 responden, sebanyak 73 responden (58,9%) menyatakan setuju, 46 responden (37,1%) menyatakan sangat setuju, sebanyak 5 responden (4%) menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas dinilai sudah berjalan dengan baik dan profesional oleh sebagian besar masyarakat.

Tabel 30

P7: Petugas melayani saya dengan ramah dan sopan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	2.4	2.4	2.4
Setuju	68	54.8	54.8	57.3
Sangat Setuju	53	42.7	42.7	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 30 di atas yang diperoleh dari 124 responden, 68 responden (54,8%) menyatakan setuju, sebanyak 53 responden (42,7%) menyatakan sangat setuju bahwa petugas melayani masyarakat dengan ramah dan sopan. sedangkan hanya 3 responden (2,4%) menyatakan tidak setuju. Artinya bahwa sikap petugas dalam pelayanan kepada masyarakat sudah memenuhi harapan dan memberikan kesan yang baik.

Tabel 31

P8: Petugas menangani pengaduan atau keluhan dengan cepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	2.4	2.4	2.4
Setuju	70	56.5	56.5	58.9
Sangat Setuju	51	41.1	41.1	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 31 di atas yang diperoleh dari 124 responden, sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas menangani pengaduan atau keluhan dengan cepat. Tercatat sebanyak 70 responden (56,5%) setuju dan 51 responden (41,1%) sangat setuju terhadap pernyataan ini, sementara hanya 3 responden (2,4%) yang menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan oleh petugas dinilai cukup responsif dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Tabel 32

P9: Fasilitas pelayanan yang tersedia memadai dan menunjang kenyamanan.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	2.4	2.4	2.4
Setuju	74	59.7	59.7	62.1
Sangat Setuju	47	37.9	37.9	100.0
Total	124	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 32 di atas yang diperoleh dari 124 responden, sebagian besar responden menilai fasilitas pelayanan yang tersedia sudah memadai dan mampu menunjang kenyamanan. Sebanyak 74 responden (59,7%) menyatakan setuju dan 47 responden (37,9%) sangat setuju, sedangkan sebanyak 3 responden (2,4%) yang tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas yang disediakan telah

memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendukung pelayanan yang nyaman dan layak.

4. Hasil Analisis Data

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dari masing-masing variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak. Uji Normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov Test. Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov test dengan nilai residual. Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika $Asymp.Sig > 0,05$, maka data berdistribusi normal
- Jika $Asymp.Sig < 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2021)

Tabel 33

Uji Kolmogorov Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		124	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.73580990	
Most Extreme Differences	Absolute	.066	
	Positive	.066	
	Negative	-.064	
Test Statistic		.066	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikan $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis digunakan untuk melihat variabel pelayanan publik apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai tersebut dapat dikatakan signifikan apabila nilai $Sig. < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Uji hipotesis menggunakan rumus korelasi produk moment. Berdasarkan pengelolaan data menggunakan program SPSS versi 26. Maka diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 34

Uji Hipotesis T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	8.894	1.754		5.071	.000
Pelayanan publik	.799	.064	.747	12.409	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 34, diperoleh bahwa variabel Pelayanan publik (X) memiliki nilai t hitung sebesar 12,409 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 yaitu $< \alpha = 0,05$. Jika diinterpretasikan maka pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat adalah signifikan.

Dengan hipotesis statistik.

- Ho: Tidak ada pengaruh positif dan signifikan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.
- Ha: Ada pengaruh positif dan signifikan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

Dalam penelitian ini digunakan uji hipotesis satu arah maka rumus yang digunakan $df = n - k$ atau $124 - 2 = 122$, dengan derajat kebebasan (df) = 122 dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ (5%) diperoleh $t_{tabel} = 1,658$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Publik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($12,409 > 1,658$), maka Ho ditolak dan Ha diterima, yaitu ada pengaruh positif dan signifikan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

c. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat rumus yang digunakan yaitu:

$$Y = a + bX$$

Adapun analisis Regresi Linear sederhana dengan bantuan *SPSS versi 26* dapat dilihat pada tabel 33 di bawah ini:

Tabel 35
Uji Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.894	1.754		5.071	.000
Pelayanan publik	.799	.064	.747	12.409	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel coefficient pada tabel 35 di atas maka diperoleh persamaan regresi linier sederhana adalah:

$$Y = 8,894 + 0,799X$$

Penjelasan dari nilai di atas yaitu:

1. Konstanta nilai 8,894 Artinya apabila tidak terdapat peningkatan dalam variabel Pelayanan Publik, maka nilai awal Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 8,894 (dalam satuan skala pengukuran).
2. Nilai 0,791 Artinya apabila terdapat peningkatan setiap satu skor pada variabel Pelayanan Publik (X) akan menyebabkan Kepuasan Masyarakat (Y) meningkat sebesar 0,799 poin.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat. Semakin baik pelayanan publik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang dirasakan.

d. Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar

variabel independen dan menjelaskan variasi dari variabel dependen. Berikut dijelaskan tingkat persentase pengaruh variabel X dan variabel Y. dapat dilihat pada tabel 36 dibawah ini.

Tabel 36
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747a	.558	.554	1.74291

a. Predictors: (Constant), Pelayanan publik

b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 36 diatas, diperoleh nilai R square adalah sebesar 0,558 atau 55,8% yang artinya pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat terdapat pengaruh sebesar 0,528 atau sebesar 55,8% sedangkan sisanya 0,442 atau 44,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel Pelayanan Publik yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,554 digunakan sebagai pengoreksi R² agar lebih akurat untuk populasi, terutama saat terdapat lebih dari satu prediktor (meskipun dalam penelitian ini hanya satu).

Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,558, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap Kepuasan Masyarakat, yaitu sebesar 55,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti budaya organisasi, pengawasan, maupun faktor pribadi masyarakat sebagai pengguna layanan.

5.2 Pembahasan

Pada bagian ini, akan dibahas mengenai temuan penelitian dan juga akan menjawab besarnya Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

Berdasarkan dari tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Penelitian ini

dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 124 masyarakat yang menerima pelayanan di kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Kuesioner tersebut kemudian digunakan untuk menganalisis variabel Pelayanan Publik (X) dan variabel kepuasan Masyarakat (Y). Data yang terkumpul melalui kuesioner kemudian diolah menggunakan Software SPSS versi 26. Variabel pelayanan publik sendiri diukur melalui tujuh indikator yang berbeda yaitu Waktu Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Biaya Pelayanan, Kompetensi Petugas, Sarana dan Prasarana, Jenis pelayanan dan Perilaku Petugas. Berdasarkan analisis data dari tujuh indikator Pelayanan Publik, ringkasannya dapat dilihat pada tabel 37 di bawah ini:

Tabel 37
Tanggapan Responden tentang Pelayanan Publik

No	Indikator	Total Skor
1	Waktu Pelayanan	420
2	Prosedur Pelayanan	406
3	Biaya Pelayanan	425
4	Kompetensi Petugas	429
5	Sarana dan Prasarana	426
6	Jenis pelayanan	430
7	Perilaku Petugas	416
Total skor		2.952

Sumber: Data primer 2025

Berdasarkan tabel 37 di atas, secara keseluruhan terlihat bahwa indikator Jenis pelayanan memperoleh total skor tertinggi yaitu 430. Hal ini dapat dilihat sebanyak (51,6%) yang menyatakan sangat setuju dan (43,5%) yang menyatakan setuju dengan kualitas produk atau hasil pelayanan yang diterima di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Perolehan skor yang tinggi pada indikator jenis pelayanan ini membuktikan bahwa pelayanan yang disediakan telah memenuhi standar kualitas yang diharapkan dan sesuai kebutuhan masyarakat. Sementara itu, pada indikator prosedur pelayanan memperoleh skor terendah yaitu 406. Perolehan ini mengindikasikan bahwa aspek prosedur pelayanan masih mempunyai ruang untuk meningkatkan efisiensi dalam tahapan prosedur pelayanan yang dilalui. Hal ini dapat menjadi dasar evaluasi yang positif agar ke depan pelayanan menjadi optimal

dan memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh instansi sudah berjalan dengan baik namun belum maksimal dan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari persentase jawaban responden yang masih ada yang menyatakan tidak setuju bahkan sangat tidak setuju pada beberapa pernyataan pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan sudah berjalan, namun pelaksanaannya masih belum merata.

Kondisi ini sejalan dengan pendapat Moneir (2010:17) yang menyatakan bahwa pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas apabila mencerminkan kecepatan, ketepatan, kesopanan, keterbukaan informasi, serta adanya kepastian prosedur dan waktu pelayanan. Jika sebagian masyarakat masih merasa kurang puas, maka hal ini menjadi indikasi bahwa beberapa aspek dari pelayanan publik tersebut belum sepenuhnya memenuhi indikator pelayanan yang ideal.

Sedangkan untuk mengukur kepuasan masyarakat dapat diukur dengan sembilan indikator yaitu Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan pengaduan, Sarana dan Prasarana. Berdasarkan analisis data dari sembilan indikator Kepuasan Masyarakat, ringkasannya dapat dilihat pada tabel 38 di bawah ini:

Tabel 38
Tanggapan Responden tentang Kepuasan Masyarakat

No	Indikator	Total skor
1	Persyaratan	421
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	420
3	Waktu Penyelesaian	419
4	Biaya/Tarif	429
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	431
6	Kompetensi Pelaksana	413
7	Perilaku Pelaksana	422
8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	420
9	Sarana dan Prasarana	416
Total Skor Keseluruhan		3.791

Sumber : Data Primer 2025

Pada tabel 38 di atas, dapat dianalisis tanggapan responden terhadap sembilan indikator kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, terlihat bahwa indikator Biaya/Tarif memperoleh total skor tertinggi yaitu 429. Pada hasil distribusi kuesioner sebanyak 50,8% menyatakan setuju, 47,6% menyatakan sangat setuju sehingga dalam hal penilaian ini dapat dikatakan sangat baik untuk indikator Biaya/tarif.

Perolehan skor tertinggi pada indikator biaya/tarif dalam pelayanan ini membuktikan bahwa dalam pelayanan yang diterima tidak membebani dan mengidentifikasi bahwa responden menilai pelayanan yang diberikan tidak memungut biaya sebagaimana mestinya. Hal ini mencerminkan bahwa tidak adanya biaya tambahan menjadi faktor yang mendorong meningkatnya kepuasan masyarakat.

Sementara itu, indikator kompetensi pelaksana memperoleh skor terendah yaitu 413, namun hal ini tidak mempengaruhi penilaian pada kepuasan masyarakat karena mengingat selisih pada skor yang lain tidak begitu jauh. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berada pada kategori baik. Meskipun hasil selisih skor jawaban ini tidak begitu jauh, adanya penilaian negatif dari responden pada indikator ini tetap perlu menjadi perhatian serta menjadi catatan penting karena indikator kompetensi pelaksana ini merupakan peran strategis dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebab menyangkut keterampilan, pengetahuan serta sikap aparatur dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil dari tanggapan responden tersebut, secara umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berada dalam kategori baik namun belum maksimal. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata jawaban responden yang cenderung positif, meskipun belum seluruh indikator mencapai tingkat kepuasan maksimal karena masih ada respon negatif dari setiap indikator. Artinya, meskipun sebagian

besar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan agar dapat benar-benar memenuhi harapan masyarakat. Pendapat ini diperkuat oleh teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Pasolong (2011:125) yang berpendapat bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan. Lima dimensi penting yang mempengaruhi kepuasan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, harus terpenuhi secara menyeluruh agar kepuasan masyarakat dapat tercapai.

Adapun pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang dapat dilihat dari hasil analisis uji hipotesis t dimana nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti jauh lebih kecil dari 0,05. Ini menandakan bahwa pengaruh tersebut sangat signifikan dalam statistik, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

Analisis regresi menunjukkan bahwa pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik, terbukti dari koefisien positif sebesar 0,799. Artinya, setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan publik akan meningkatkan kepuasan publik sebesar 0,799 satuan. Dengan demikian, tingkat kepuasan publik secara langsung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pejabat atau lembaga.

Selanjutnya dari analisis koefisien determinasi diperoleh nilai R Square 0,558. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap kepuasan masyarakat, yaitu sebesar 55,8%, sedangkan sisanya sebesar 44,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Temuan ini mengidentifikasi bahwa semakin baik pelayanan publik yang diberikan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat, dan sebaliknya apabila pelayanan yang

diberikan kurang optimal maka kepuasan masyarakat akan menurun.

Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan di Kantor Desa Tualang, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai, yang juga menunjukkan hubungan signifikan antara pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menemukan bahwa variabel pelayanan publik (X) menjelaskan 42,7% variasi kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Desa Tualang. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat—pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi, sementara pelayanan yang buruk menghasilkan ketidakpuasan.

Dengan demikian, pembahasan ini menguatkan bahwa pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sangatlah nyata dan penting, sehingga peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas dalam reformasi pelayanan publik di tingkat kecamatan, khususnya di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang proses pelayanan yang kompleks

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Kesimpulan ini didukung oleh hasil uji-t, dimana nilai t_{hitung} (5,071) melebihi nilai t_{kritis} (1,754), dengan taraf signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya, persamaan regresi $Y = 8,894 + 0,799X$ menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan publik sebesar satu satuan menyebabkan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,799 satuan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,558, artinya sebesar 55,8% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh pelayanan publik, sedangkan sisanya sebesar 44,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang

tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti budaya organisasi, pengawasan, dan karakteristik personal masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

6.2 Saran

Diharapkan kantor Camat Sukarami dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal kecepatan, ketepatan, dan keramahan petugas dalam melayani masyarakat. Dan dapat mempertimbangkan juga untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik, seperti layanan berbasis digital atau sistem antrian online, agar proses pelayanan menjadi lebih efisien

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Hardiansyah.2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GAVA MEDIA Jakarta: GhaliaIndonesia.

Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane, 2013, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1,Edisi. 13, Erlangga

Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*,Jilid 1,Edisi 12, Jakarta: Erlangga.

Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Muhammad, M.2018. *Manajemen pelayanan prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Mulyadi, Deddy. 2018. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor : Ghalia Indonesi

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Adminisrasi*

- Publik*, Alfabeta. Bandung.
- Sellang, Kamaruddin dkk. 2019. *Strategi Dalam Penignkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Qiara Media.
- Sinambela, Lijan Poltak.2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono.2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Jurnal-jurnal:**
- 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.
- Boksan, I., Mahmud, M., Maruwae, A., Popoi, I., & Panigoro, M. (2024). *Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Liluwo Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo*. *Journal Of Social Science Research*, 4(1), 1416–1431.
- Hasani, A. (2019). *Pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta diklat di Balai Diklat Keagamaan Surabaya*.
- Holipah, H. (2022). *Pengaruh Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sukarami Kota Palembang*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Sosial*, 17(2), 50–63.
- Mulyono, J. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 1 PUNGGUR KABUPATEN LAMPUNG TENGAH* (Studi Kasus Kelas Unggulan 12 IPA dan 12 IPS).*Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 18(1), 53–65.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan*. *Jurnal Visionida*, 7(1), 15–21.
- Syahrusiani, H., Hendrayani, H., & Sarnubi, M. S. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Amuntai Tengahkabupaten Hulu Sungai Utara*. *SINERGI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(8), 566–574.
- Tjiptono (2020: 263). (2020). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020, 5–24.
- Vellayati, W. A., & Dwihartanti, M. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di k balai desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Administrasi Perkantoran-S1, 1*.
- Win, K., & Syahniar, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Dan Perilaku Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-Ktp Dan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Cacatan Sipil Kabupaten Bireuen*.*IndOmera*, 2(3), 1–11.
- Dokumen Dokumen:**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017
tentang *Pedoman Penyusunan Survei
Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik*