

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT HALONG**

KABUPATEN BALANGAN

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengajukan Skripsi
Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH

M.ZAINI

NPM : 2022190

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2025

TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

NAMA : M.ZAINI

NPM : 2022190

PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

JUDUL : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT HALONG KABUPATEN BALANGAN** setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing I,

Akhmad Berkatillah, S.Sos, M.A.
NUPTK. 0537767668130363

Amuntai, 09 Februari 2026
Pembimbing II,

Fakhr, S.Sos, M.A.P.
NUPTK. 5457773674130242



Mengetahui

Rektor Prodi Administrasi Publik,

Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 199211004 201509 021

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT HALONG KABUPATEN BALANGAN”**.

Harapan penulis semoga proposal skripsi ini membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca, sehingga penulis dapat memperbaiki bentuk maupun isi proposal skripsi ini sehingga kedepannya dapat lebih baik.

Terwujudnya proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP., CIQnR., CIQaR. selaku Ketua Sekolah Tinggi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi.S.Sos,MA selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik (STIA) Amuntai.
3. Bapak Akhmad Berkatillah S.Sos.,MA selaku dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak Fakhri S.Sos, M.AP selaku dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen beserta Staf Tata Usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
6. Kepala Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan yang telah memberikan izin penelitian kepada saya di instansi yang beliau pimpin.
7. Semua teman-teman saya yang sudah berjuang bersama selama saya menjalani pendidikan di STIA Amuntai.
8. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian Proposal Skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih banyak kekurangan karena pengalaman yang penulis miliki sangat kurang. Oleh karena itu penulis harapkan kritik dan saran kepada para pembaca untuk memberikan masukan-masukan yang bersifat membangun untuk kesempurnaan proposal skripsi ini.

Halong, Juli 2025

Penyusun

M.ZAINI

2022190

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis	10
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hepotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Lokasi Penelitian	31
B. Pendekatan Penelitian.....	31
C. Tipe Penelitian.....	31
D. Populasi dan sampel	32
F. Instrumen Penelitian.....	35
G. Teknik Pengumpulan Data	36
H. Teknik penentuan skor.....	37
DAFTAR PUSTAKA	41

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	35
Tabel 3. 2 Kriteria Penilaian Skor.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikikran.....	29
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan (service) secara umum adalah setiap kegiatan yang dipenentukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi, dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih jadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan. Namun, selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari berbagai keluhan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat, salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelik-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Seiring perkembangan zaman, pelayanan publik di Indonesia harusnya juga semakin berkembang dan maju, pemerintah harus memperhatikan pelayanan kepada masyarakat, dan mempermudah masyarakat dengan pelayanan yang efektif dan efisien. Pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota memiliki perangkat daerah tersendiri untuk menjalankan roda pemerintahannya. Salah satunya perangkat daerah.

kabupaten/kota adalah kecamatan. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk mengurusi hal-hal yang berkaitan dengan pemenuhan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat.

Pemerintah kecamatan sebagai organisasi pemerintahan yang menjalankan setiap tugas dibidang pemerintahan ialah melakukan

pelayanan publik kepada masyarakat. Organisasi pemerintahan kecamatan sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah kabupaten melaksanakan setiap kegiatan pemerintahan di kecamatan sesuai tugas pokok dan fungsi yang telah terjabar termasuk sebagai pelayim masyarakat.

Kantor Camat adalah kantor yang menjadi pusat pemerintahan di tingkat kecamatan dalam suatu kabupaten atau kota di Indonesia. Kantor Camat memiliki tanggung jawab untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan di tingkat kecamatan, seperti pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, pembangunan, kesehatan, sosial, dan lain sebagainya. Kantor Camat juga bertanggung jawab dalam menjaga ketertiban dan keamanan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.

Kantor Camat Amantai Halong sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan referensi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju ke arah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (good governance), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional di seluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu.

Berdasarkan observasi dilapangan terdapat beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

1. Pegawai kurang disiplin dalam hal waktu kerja, pegawai datang terlambat dan membuat masyarakat sebagai penerima pelayanan menunggu, keadaan ini menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak optimal.
2. Sarana dan prasarana yang belum memadai. Seperti printer yang kurang dikarenakan ada yang rusak sehingga pegawai yang berada diruangan kasi yang lain harus keruangan Tata Usaha untuk mencetak dokumen.
3. Ketidaksesuaian harapan pengunjung dengan pelayanan yang ada, seringkali pengunjung berbolak-balik dikarenakan masih kurangnya pemberitahuan tentang syarat-syarat yang harus dibawa dalam pembuatan sesuatu yang membuat.

Adapun dampak permasalahan diatas terhadap kepuasan masyarakat yaitu:

1. Permasalahan pertama yaitu masyarakat terpaksa menunggu pegawai yang belum datang agar dokumen dapat diselesaikan pada hari itu juga ataupun apabila pegawai tidak masuk maka dokumen diselesaikan di lain hari.
2. Permasalahan yang kedua adalah disaat pegawai mengerjakan dokumen masyarakat diharuskan sedikit menunggu karena printer rusak akibatnya pegawai harus keruangan Tata Usaha dulu untuk mencetak dokumen.
3. Permasalahan yang ketiga yaitu menurunnya kepuasan masyarakat, karena pengunjung merasa pelayanan yang diberikan belum efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penulisan tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANOT CAMAT HALONG KABUPATEN BALANGAN”. Dengan harapan penelitian ini dapat digunakan sebagai usaha peningkatan kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan indifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi masalah penelitian yaitu Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat halong Kabupaten Balangan, adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan oleh A.parasuraman dalam Krishna anugrah (2020:31)

(VARIABEL X)

- a) *Tangibles* (Berwujud), Deinsi ini adalah bukti kongkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik untuk pelanggan. Mulai dari sisi fisik tampilan, bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampillan karyawan.
- b) *Reliability* (Kehandalan), dimensi ini mengemukakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan hatapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikep simpatik dan lain sebagainya
- c) *Responsiviness* (Ketanggapan), Dimensi ini adalah para penyedia tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau respensif, serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- d) *Asurannce* (Jaminan), Dimensi yang berkaitan dengan kepastian. Kepastian yang dimaksud di sini adalah yang didapatkan oleh pelanggan dari perilaku pelaku usaha.
- e) *Emphaty* (Empati), Berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pelanggan.

2. Kepuasan masyarakat menurut pendapat Hawkins dan Lonny dalam

Meinthiana Indrasari (2019:92) (VARIABEL Y)

- a) Kesesuaian Harapan
Merupakan tingkat keesuaian antara kinerja dan harapan
- b) Minat Berkunjung Kembali
Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang terkait.
- c) Kesediaan Merekomendasikan
Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepuasan yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

C. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan?
- 2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan?

D. Tujuan Penelitian

- 1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.
- 2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik dari segi teoritis maupun dari segi Praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pegawai kantor kelurahan sendiri, untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya. Selain itu hasil penelitian ini jug bermanfaat bagi masyarakat yang selama ini dilayani dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan pegawai Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Muhammad said sarnubi**, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai 2023 “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Amuntai Tenggara Kabupaten Hulu Sungan utara” pada kantor camat amuntai tengah, masih belum maksimal dalam memeberikan suatu palayanan. Masih ada fenomena masalah yang ditemukan oleh peneliti yaitu kurangnya perhatian dan kemampuan pegawai dalam bentuk memberikan informasi kepada pengunjung, sehingga seringkali terjadinya kesalahpahaman antara pengunjung dengan pegawai pelayanan, kurangnya ketepatan dan kesadaran dalam memberikan pelayanan yang baik serta membantu pengunjung yang membutuhkan bantuan, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat yang membuat ketidaksesuaian harapan pengunjung dengan pelayanan yang ada.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan tipe asosiatif sebab akibat serta menjelaskan secara sistematis. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kousioner dan dokumentasi. Sumber data diambil menggunakan rumus slovin dan teknik sampling yang berjumlah 75 orang responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil varabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) pada kantor Camat Amuntai Tenggara Kabupaten HSU.

Ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat yaitu berpengaruh sebesar 55%, kemudian kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dibuktikan dengan analisis regresi linear $Y = 22,294 + 0,089 X$, yang berarti setiap satu kenaikan dari kualitas pelayanan maka berpengaruh sebesar 0,089 kepada kepuasan masyarakat, sehingga terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Sedangkan dari hasil perhitungan Uji t yaitu t_{hitung} sebesar 2,438 dibandingkan dengan t_{tabel} (db=73) yaitu 2,379 dengan taraf signifikan 0,01, ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a dan H_o ditolak serta H_a diterima. Berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. **Ahmad Safarin**, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai 2023
 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah”
 Kantor kecamatan Batang Alai Utara melayani pengurusan perizinan dan non perizinan, namun dalam hal non perizinan seperti pengurusan perekaman pembuatan KTP, KK, Surat keterangan, dsb pelayanan belum maksimal. Beberapa fenomena yang tampak yaitu pegawai kurang disiplin, sarana dan prasarana yang belum memadai, dan kurangnya penguasaan petugas dalam menggunakan computer. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan seberapa besar pengaruhnya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan tipe kuantitatif diskriptif, teknik pengambilan data yaitu kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Populasi penelitian berjumlah 426 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Data yang terkumpul dianalisis dengan uji normalitas, hipotesis diuji dengan uji regresi linier sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan koefisien regresi sederhana menghasilkan nilai $Y = 0,27 X - 1,983$ setiap satu kenaikan kualitas berpengaruh sebesar 0,27 kepada kepuasan, berarti terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. perhitungan uji T yaitu t_{hitung} sebesar 9,400 dibandingkan dengan t_{tabel} (db=79) yaitu 1,664 dengan taraf signifikan 5% maka H_a diterima dan H_o ditolak. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Batang Alai Utara adalah kuat dengan koefisien Determinan (r^2) 52,8% . faktor pendorong kualitas pelayanan yaitu kesadaran pegawai akan kebersihan dan kenyamanan kantor serta letak kantor camat yang strategis. Faktor penghambat kualitas pelayanan yaitu kurangnya sarana dan prasarana, sumber daya manusia yang kurang dan kedisiplinan pegawai.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Rusdiana (2015:23), mendefinisikan manajemen sebagai usaha pencapaian tujuan yang diinginkan dengan membangun suatu lingkaran atau suasana yang cocok terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh orang-

orang dalam sekelompok yang telah terorganisasi. Tindakan manajemen Nampak dalam berbagai usaha administrator untuk mengatur individu-individu yang terlibat dalam suatu organisasi, sehingga para pekerja dapat memberikan tenaga dan pikiran seoptimal mungkin demi tercapainya tujuan bersama.

Zaenal mukarom (2015:80). Manajemen merupakan seni dan ilmu perencanaan pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sementara Gibson, Donelly dan Ivancevich mendefinisikan manajemen sebagai proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil yang tidak bisa di capai apabila satu individu bertindak sendiri

Gronroos (2015:80) menjelaskan, bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dari pengertian di atas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

2. Pengertian pelayanan

Pada hakekatnya suatu pelayanan publik memiliki suatu ruang lingkup yang sangat luas, tidak hanya terbatas pada pelayanan dalam arti sempit, yakni pada proses pelayanan tatap muka (bertemu) antara unsur yang melayani (pegawai pemerintah) dengan orang yang dilayani (publik) akan tetapi juga terletak pada seluruh proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakat (pelayanan dalam arti luas), seperti pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kebutuhan jembatan, pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap jalan yang baik, pemenuhan kebutuhan masyarakat

terhadap sarana pendidikan dan sarana kesehatan, kebutuhan masyarakat terhadap sarana dan prasarana perekonomian, kebutuhan masyarakat akan rasa aman, tertip dan tentram dalam segala bentuk proses pemenuhan kebutuhan masyarakat lainnya dalam kehidupan dalam suatu Negara.

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

menurut Sinambela dalam Harbani Pasolong (2017:148) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan dalam Harbani pasolong (2017:148) mengatakan bahwa pelayanan public adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Chapman dan Cowdell dalam Amy Y.S. Rahayu dkk (2020:12) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang dijalankan oleh institusi-institusi public, yang didirikan dan didanai Negara, untuk kepentingan Negara dan melalui cara kenegaraan, serta tujuannya ditentukan secara politis oleh Negara.

Ivancevich et. al. dalam Mulyawan (2016:47) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Dalam dimensi ini, Gronroos berpendapat : Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh

perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan pendapat dan uraian, tugas utama atau fungsi dasar dari setiap instansi birokrasi pemerintah adalah untuk memberikan suatu proses penyelenggaraan pelayanan public (public services) agar terwujudnya suatu bentuk kesejahteraan bagi rakyat (public welfare). Berkaitan dengan pernyataan di atas, maka pengertian dari konsep pelayanan adalah suatu proses rangka untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari manusia sesuai dengan hak manusia atau masyarakat itu sendiri.

Oleh karena itu, kata “umum” dalam “pelayanan” menunjukkan kepada unsur masyarakat, orang banyak, yang punya kepentingan, terjemahan dari bahasa inggris “*public*” kalau hubungan dengan kata pelayanan maka menjadi pelayanan umum “*public service*) atau pelayanan public. Pelayanan berasal dari kata “*service*” yang berarti “melayani”. Pengertian lain dari konsep pelayanan adalah suatu bentuk dari aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada seluruh unsur kinsmen (yang dilayani), yang dalam hal ini lebih bersifat tidak terwujud atau yang tidak dapat dimiliki.

Dengan demikian, pelayanan dapat berarti suatu rangkaian dari aktivitas/kegiatan untuk melakukan sesuatu yang baik untuk orang lain atau masyarakat, baik yang bersifat dapat diraba maupun yang bersifat tidak dapat diraba yang diberikan oleh unsur pemberi pelayanan (pemerintah) kepada unsur penerima pelayanan yakni masyarakat, atau pengertian pelayanan lainnya adalah suatu aktivitas/manfaat yang

ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan pada unsur konsumen (yang layani), yang bersifat tidak berwujud.

Beberapa jenis pelayanan yang terdapat pada Kantor Camat Halong sebagai berikut :

A. Pelayanan Non Perzinan

- a) Fasilitas perekaman pembuatan kartu tanda penduduk (KTP)
- b) Fasilitas pembuatan kartu keluarga (kk)
- c) Legilisasi/Rekomendasi Proposal Desa/Kelompok/Organisasi kemasyarakatan
- d) Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris
- e) Legilisasi surat domusili penduduk
- f) Surat keterangan tidak mampu (SKTM)
- g) Pembuatan surat keterangan pindah antar kecamatan dalam kabupaten
- h) Surat keterangan dispensasi nikah

B. Pelayanan perizinan

- a) izin tempat usaha (SITU)
- b) izin usaha perdagangan
- c) izin gangguan (HO)
- d) izin mendirikan bangunan (IMB)
- e) izin keramaian

3. Pengertian Pelayanan Publik

Definisi berikutnya berasal dari Farnham dan Horton dalam Amy Y.S Rahayu dkk (2020:12) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik didefinisikan secara luas sebagai organisasi sektor publik yang pengeluaran dan belanja modalnya didanai oleh perpajakan, dibandingkan

dengan meningkatkan pendapatan melalui penjualan layanan kepada pelanggan individual maupun korporasi Organisasi sektor publik ini memiliki pengertian yang beragam, di antaranya yaitu organisasi pemerintah itu sendiri maupun organisasi swasta yang menjadi patner pemerintah dalam menyediakan barang-jasa public. Demikian pelayanan publik didefinisikan, termasuk di dalamnya seperti layanan sipil (NHS), layanan pendidikan dan layanan keamanan oleh kepolisian.

Pelayanan publik menurut Waworuntu dalam Rohanisah (2017:14) adalah pendekatan seorang pegawai instansi kepada masyarakat yang dilayaninya dengan menunjukkan sikap menolong, bersahabat, dan profesional, sehingga masyarakat yang dilayaninya cenderung memiliki keinginan untuk kembali pada pelayanan berikutnya, karena masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Harbani Pasolong (2017:152), adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan, Kualitas (*quality*) menurut Montgomery dalam Harbani Pasolong (2017:152), “*the*

extent to which products meet the requirement of people who use them” jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Adapun dalam definisi strategi bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat Sinambela dalam sawir (2020:90)

Menurut Tjiptono dalam sawir (2020:90) “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produ, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” Sedangkan menurut Rambat

Kualitas adalah keseluruhan layanan dan karakteristik produk atau jasa yang diberikan kepada pelanggan. Kemampuan produk atau jasa yang diberikan sangat menentukan kepuasan pelanggan baik yang dinyatakan secara jelas mampu tersirat. Kualitas produk atau jasa, kepuasan pelanggan, profitabilitas organisasi merupakan tiga hal yang saling berkaitan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat yang nantinya menghasilkan biaya yang rendah. Beberapa studi telah menjelaskan mengenai korelasi antara kualitas produk relative dan profitabilitas organisasi (Kotler & Keller) dalam Rohanisah (2017:18)

Pengertian pelayanan public terdapat di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MEMPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Keputusan MENPAN ini memberikan pengertian terhadap pelayanan publik, pelayanan publik yaitu; segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Fungsi dari suatu pelayanan publik adalah; sebagai salah satu bentuk dari fungsi fundamental yang harus diemban oleh unsur institusi pemerintah baik di tingkat pusat maupun unsur pada

Pemerintah di daerah. Fungsi dari pelayanan publik ini juga diemban oleh unsur BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau layanan barang Publik Dalam konsep pelayanan publik ini, dikenal dengan adanya dua jenis pelaku dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu unsur dari penyedia layanan publik dan unsur penerima pelayanan publik.

4. Pengertian Kualitas Pelayanan

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kealitan pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survey dan observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan.

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke dalam Mulyawan (2016:47) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan.

Menurut Ibrahim (2008) dalam Amy Y.S. Rahayu dkk (2020:172), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut dilakukan.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Amy Y.S. Rahayu dkk (2020:172), kualitas layanan merupakan suatu evaluasi yang berfokus, yang mencerminkan persepsi pengguna terhadap dimensi kualitas itu sendiri, yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Fitzsimmons and Fitzsimmons dalam Amy Y.S. Rahayu dkk (2020:173) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari perspektif pengguna layanan atau dalam hal ini warga masyarakat.

Wyckoff dalam Mulyawan (2016:47-48) Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan.

Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan

dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Berdasarkan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk berhubungan lingkungan, memenuhi segala dengan produksi, jasa, yang sesuatu manusia, yang proses, menjadi kebutuhan secara keinginan dan konsumsi baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara harapan-harapan pelanggan dan umum harus memenuhi memuaskan kebutuhan-kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus memenuhi semua keinginan konsumen.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Pelayanan yang baik akhirnya akan mampu memberikan kepada kepuasan kepada masyarakat. Adanya citra organisasi akan dianggap baik pula,. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (pegawai) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat secara langsung dan terbuka.

Menurut Moenir dalam Khairunnisa Amelia (2021:18), terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan

1) Faktor Kesadaran

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan keseimbangan hati dan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan di lakukan kemudian.

2) Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang yang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting yaitu:

- a) Kewenangan
- b) Pengetahuan dan pengalaman
- c) Kemampuan bahasa
- d) Pemahaman oleh pelaksana
- e) Disiplin dalam pelaksana

3) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditunjukkan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4) Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau

badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun faasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5) Faktor Kemampuan Dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

6) Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain.

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- c) Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- d) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- e) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan faktor yang mempengaruhi, antara lain

sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, serta sarana pelayanan.

5. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator Kualitas pelayanan menurut A.parasuraman dalam Krishna anugrah (2020:31)

- a) *Tangibles* (Berwujud), Deinsi ini adalah bukti kongkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik untuk pelanggan. Mulai dari sisi fisik tampilan, bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampillan karyawan.
- b) *Reliability* (Kehandalan), dimensi ini mengemukakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan hatapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikep simpatik dan lain sebagainya
- c) *Responsiviness* (Ketanggapan), Dimensi ini adalah para penyedia tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau respensif, serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- d) *Asurannce* (Jaminan), Dimensi yang berkaitan dengan kepastian. Kepastian yang dimaksud di sini adalah yang didapatkan oleh pelanggan dari perilaku pelaku usaha.
- e) *Emphaty* (Empati), Berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pelanggan.

6. Pengertian kepuasan

Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan.

Menurut Kotler dan Keller dalam Meithiana Indrasari (2019:90), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diharapkan.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Kualitas pelayanan (jasa) merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan (jasa). Kepuasan lebih inklusif, yaitu kepuasan ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan (jasa), kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi.

7. Pengertian Kepuasan pelanggan/masyarakat

Pelanggan atau masyarakat adalah pihak yang memaksimumkan nilai, mereka membentuk harapan akan nilai dan bertindak berdasarkan itu. Pembeli akan membeli dari perusahaan yang memberikan nilai pelanggan tertinggi, yang didefinisikan sebagai selisih antara total nilai pelanggan dan total biaya pelanggan. Hal ini berarti bahwa para penjual harus menentukan total nilai pelanggan dan total nilai biaya bagi

pelanggan yang ditawarkan oleh masing-masing pesaing untuk mengetahui bagaimana posisi tawaran mereka sendiri.

Lukman (Pasolong:2017:144) menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan dengan harapannya, Gibson, Wexley dan Yulk menjelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebetulan seseorang. Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kemudian Djiptono menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Menurut Simanora dalam Winarsih (2007:22) kepuasan adalah istilah yang menggambarkan suka atau tidak suka.

Kotler (Pasolong:145) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesesuaian kinerja dan harapan, jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas, Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270) dalam Taufiqurokhman (2018:184), yaitu: *without customers, the service firm has no reason to exist*. Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p511): *'customers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses*.

Menurut Djiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:90) kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Engel, Roger & Miniard dalam Meithiana Indrasari (2019:87) mengatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi pasca konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan.

Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi ke depannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa public oleh pemerintah sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan masyarakat secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dan rakyat.

8. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan/masyarakat

a. kepuasan

Menurut Kotler dalam Meithiana Indrasari (2019:87-88), dalam menentukan tingkat kepuasan public, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu :

- 1) Kualitas produk/jasa, public akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional, public akan berasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- 5) Biaya, public tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

b. Ukuran Kepuasan masyarakat

Menurut Hawkins dan Lonny dikutip dalam Meithiana Indrasari (2019:92) indikator kepuasan secara umum terdiri dari:

1) Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja pegawai yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.

2) Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang terkait.

3) Kesiediaan Merekomendasikan

Merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepuasan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka dalam Taufiqurakman (2018:185-186), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas:

- 1) *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
- 2) *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan badan usaha.
- 3) *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- 4) *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan F 201/283 ditawarkan pesaing.
- 5) *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
- 6) *Product reliability and consistency* adalah keakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
- 7) *Range of product or service* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha

9. Indikator Kepuasan Masyarakat

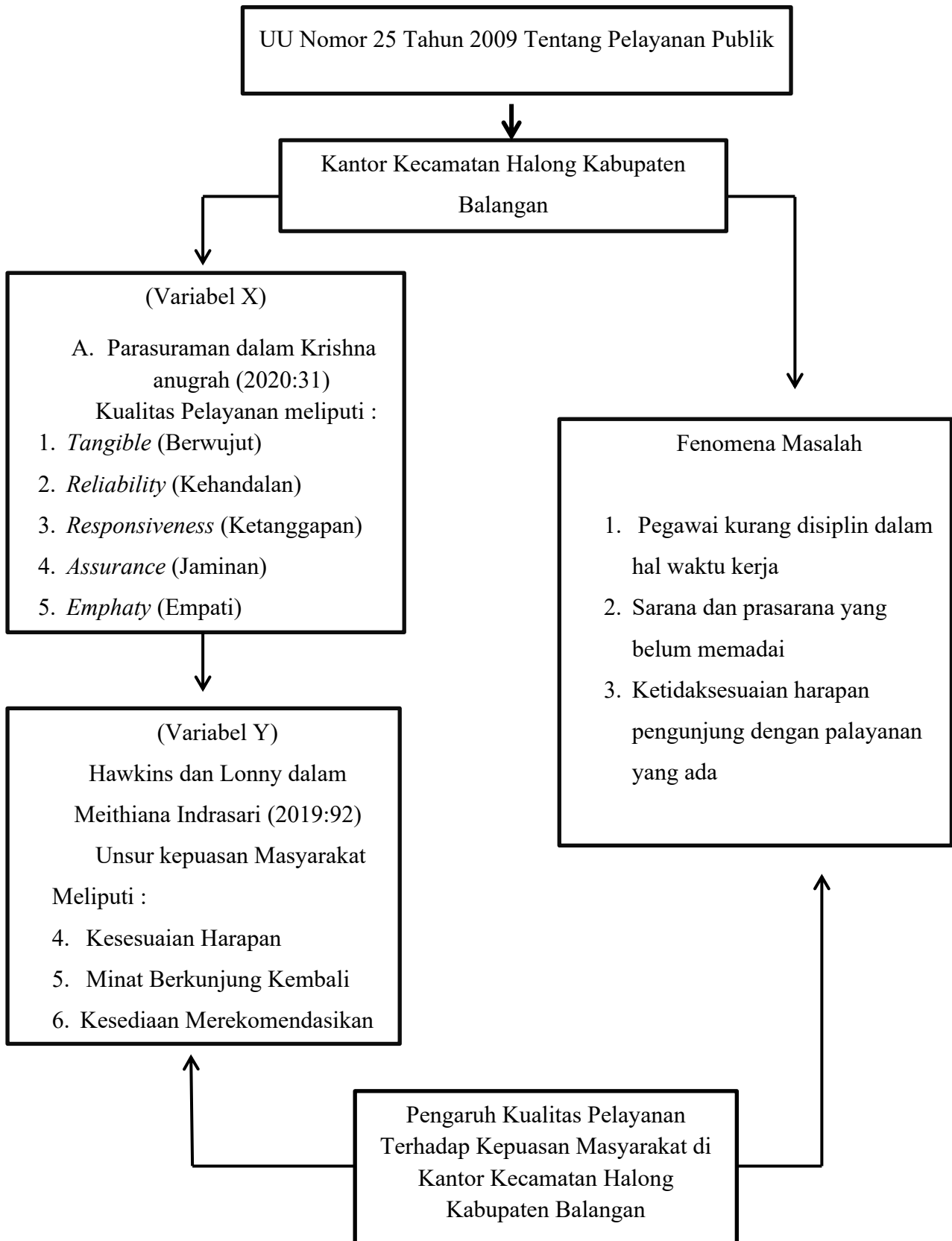
menurut pendapat Hawkins dan Lonny dalam Meinthiana Indrasari (2019:92)

- a) Kesesuaian Harapan
Merupakan tingkat keesuaian antara kinerja dan harapan
- b) Minat Berkunjung Kembali
Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang terkait.
- c) Kesediaan Merekomendasikan
Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepuasan yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

C. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat pelayanan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara maka kerangka pemikiran yang diajukan sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan oleh A. Parasuraman dalam Krishna anugrah (2020:31) dan unsur Kepuasan masyarakat oleh Hawkins dan Lonny dalam Meithiana Indrasari (2019:92). Model penelitian yang diajukan dalam penelitian sesuai dengan konteks penelitian ini terdiri dari variable independent yaitu X = Kualitas pelayanan dan variable dependent yaitu Y = Kepuasan Masyarakat.

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



D. Hepotesis

Hipotesis ialah pernyataan bersifat sementara yang harus diuji kebenarannya. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan kepada fakta-fakta yang empiris dari prngumpulan data. Maka hipotesis dalam penelitian ini berdasarkan kerangka pemikiran diatas ialah :

1. Hepotesis Alternatif (H_a) : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Camat Halong.
2. Hipotesis Nol (H_0) : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Halong

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang peneliti teliti adalah pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, yang berada di jalan Pembangunan No.105 Rt.06 Kecamatan Halong Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Halong.

C. Tipe Penelitian

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian kuantitatif deskriptif karena peneliti menjabarkan hasil penelitian dalam angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Data yang telah dikumpulkan dalam bentuk angka-angka kemudian dihitung sesuai dengan ketentuan. Hasil penelitian ini yaitu berupa angka-angka yang ditafsirkan ke dalam bentuk kalimat atau berbentuk deskriptif.

D. Populasi dan sampel

1. Populasi

Menurut Sujarweni (2015:80) populasi ialah keseluruhan objek/subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipahami serta memperoleh kesimpulan berdasarkan penjabaran diatas, jadi Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung Kantor Camat yang telah mendapatkan pelayanan 241 orang dan 4 orang pegawai pada bidang pelayanan dengan dijumlahkan 245 orang.

2. Sampel

Untuk sampel diambil dari pengunjung Kantor Camat Halong dan petugas pelayanan Kantor Camat Halong. Pengambilan sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi. Karena jumlah populasi diketahui secara pasti, maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan rumus slovin, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Sample Random Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana sebagai berikut

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

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

n = Besar Sampel

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan dengan menggunakan *margin of error max* sebesar 1% maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar :

$$n = \frac{245}{1 + 245(0,1^2)}$$

$$n = \frac{245}{1 + 245(0,01)}$$

$$n = \frac{245}{1 + 2,45}$$

$$n = \frac{245}{3,45}$$

$$n = 71,014492753623$$

$$n = 71$$

Dibulatkan menjadi 71 orang.

Jadi sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 71 orang pengunjung Kantor camat.

E. Desain Operasional Variabel

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu Variabel diukur. Berdasarkan konsep yang telah dijelaskan sebelumnya, maka variabel tersebut harus memungkinkan untuk diukur dengan menggunakan beberapa indikator. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah

1. Definisi Operasional Variabel (X)

Sesuai dengan judul penelitian yang akan dilaksanakan yaitu Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Halong, maka

peneliti dapat menjabarkan dimensi kualitas pelayanan oleh A. Parasuraman dalam Krishna anugrah (2020:31) yang meliputi:

1. *Tangibles* (Bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reability* (Kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
5. *Empaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

2. Definisi Operasional Variabel (Y)

Kemudian peneliti dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat menggunakan unsur kepuasan masyarakat menurut pendapat Hawkins dan Lonny dalam Meithiana Indrasari (2019:92), yaitu:

1) Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan.

2) Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang terkait.

3) Kesediaan Merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepuasan yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrument yang digunakan adalah kuesioner karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat adalah jenis kuesioner tertutup yaitu responden tidak diberikan kebebasan dalam menjawab, karena jawaban sudah disediakan oleh peneliti.

Tabel 1.1
Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X) A. Parasuraman dalam Krishna anugrah (2020:31)	1. <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	a. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan b. Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kantor c. Ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Kemampuan memberikan pelayanan tepat waktu b. Kemampuan memberikan informasi yang akurat dan benar c. Hasil pelayanan sesuai harapan
	3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	a. Keinginan untuk membantu b. Tanggap dalam merespon keluhan dan memberikan pelayanan c. Kemampuan menjelaskan prosedur pelayanan dengan jelas dan mudah dimengerti
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Pengetahuan yang memadai b. Kemampuan menangani keluhan masyarakat

		c. Dapat dipercaya untuk menagani pelayanan d. Bebas dari bahaya, resiko, dan karaguan
	5. <i>Emphanty</i> (Empati)	a. Komunikasi yang baik b. Memberikan perhatian pribadi dengan baik c. Kemampuan memahami kebutuhan
Kepuasan Masyarakat (Y) Hawkins dan Lonny dalam Meithiana Indrasari (2019:92)	1. Kesesuaian Harapan	a. Kesesuaian antara kinerja dan harapan
	2. Minat Berkunjung Kembali	a. Berminat untuk berkunjung kembali b. Bernimat untuk kembali mamakai jasa
	3. Kesiediaan Merekomendasikan	a. Bersedia merekomendarikan kepada teman atau keluarga

Sumber: Diolah peneliti,tahun 2025

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket) Kuesioner ialah pengumpulan data memberikan daftar pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini kemudian disebarkan kepada pengunjung Kantor Camat Halong. Agar pengunjung dapat menjawab pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut, pernyataan nya ialah tentang variabel yang sedang penulis teliti yaitu, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.
2. Dokumentasi, mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber atau referensi yang terkait dengan penelitian, seperti buku, majalah, atau literature lainnya. Dalam melakukan dokumentasi peneliti meminta langsung kepada pegawai Pada Kantor Camat Halong.
3. Obsevasi adalah dengan cara melakukan pengamatan langsung dan selanjutnya mengadakan pencatatan secara sistematik terhadap gejala-gejala yang telah ditemukan dilapangan.

H. Teknik penentuan skor

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Teknik pengukuran skor yang dilakukan dalam penelitian ini memakai Skala *Likert* untuk menilai jawaban kuesioner.

Penentuan ini dihitung berdasarkan alternative jawaban (SS, S, RG, TS, dan STS), akan diberikan skor sebagai berikut :

Table 1.2
Kriteria Penilaian Skor

NO	INTERVAL PERSEN	KRITERIA
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RG)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Diolah peneliti, tahun 2025

I. Uji Validasi dan reliabilitas Instrumen

1. Uji Validasi

Uji validasi mempunyai arti sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam mengukur suatu data, untuk mengetahui suatu instrument (dalam hal ini koesioner) dilakukan dengan cara korelasi antar skor masing-masing variabel dengan skor totalnya. Suatu variabel dikatakan valid apabila skor variabel berkkorelasi secara signifikan dengan skor totalnya.

Bila r hitung $>$ r table artinya variabel valid, bila r hitung $<$ atau sama dengan r table maka artinya variabel tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas diperlukan untuk memastikan terlebih dahulu apakah daya yang diperoleh secara relative terbatas dari bias atau ketidak akuratan, akibat dari ketidak jelasan pelayanan-pelayanan pada kuesioner. Apakah ada konsisten jawaban apabila kuesioner tersebut dipakai kembali pada penelitian yang sama (berulang)

Menurut Azwar (2015:66), mengemukakan bahwa suatu alat ukur dikatakan relative apabila hasil pengukuran terhadap alat tersebut mampu memberikan hasil yang relatife tidak membedakan bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama.

Uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur memberikan hasil yang relatife sama apabila dilakuakan pengukuran kembali pada subjek yang sama (nur Indriantoro dan Bambang Sopomo, 2002).

Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana kuesioner dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

J. Teknis Analisis Data

1. Uji Asumsi Dasar

Sebuah model regresi akan digunakan untuk melakukan peramalan sebuah model yang baik adalah model dengan kesalahan peramalan yang seminimal mungkin. Karena itu, sebuah model sebelum digunakan

seharusnya memenuhi beberapa asumsi, yang biasa disebut asumsi klasik. Artinya: uji asumsi dasar adalah serangkaian pemeriksaan terhadap data/model regresi sebelum dipakai untuk inferensi/peramalan, agar model memenuhi syarat-syarat klasik (mis. residual normal, varians konstan, tidak ada kolerasi antar variabel bebas, dsb). Santoso (2015)

2. Uji Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh antara 2 variabel, yaitu satu variabel dependen dan satu variabel independen. Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan satu variabel dependen (terikat) dengan satu variabel independen (variabel bebas) dengan tujuan mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

$$\text{Rumus : } Y = a + bX$$

Yaitu:

Y = Variabel Response atau Variabel Akibat (Kepuasan Masyarakat)

X = Variabel Preditor atau Variabel Faktor Penyebab (Kualitas

Pelayanan)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi (Kemiringan): besaran response yang ditimbulkan oleh predictor

3. Uji Korelasi

Adalah yaitu untuk menguji dua signifikansi dua variabel, mengetahui kuat lemah hubungan, dan mengetahui besar retribusi. Dalam penelitian inianalisis korelasi pearson digunakan untuk menjelaskan derajat hubungan antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent). Menurut J. Supranto mengenai analisis korelasi yaitu merupakan suatu cara untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara x dan y apabila dapat dinyatakan dengan fungsi linier (paling tidak mendekati) dan diukur dengan suatu nilai yang disebut koefisien korelasi.

4. Uji Hipotesis

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen, apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,01. Cara melakukan uji t sebagai berikut:

1. Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Melihat nilai probabilitas signifikan Apabila nilai probabilitas signifikan $> 0,01$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Apabila nilai probabilitas signifikan $< 0,01$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Safarin 2023 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah*”
- Amy Y.S. Rahayu. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok. PT RajaGrafindo Persada.
- Daryanto. 2015. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Gava Media.
- Dr. Harbani Pasolong, M.Si. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Dr. Meithiana Indrasari. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya. Unitomo Press.
- Dr. Muhammad Sawir, S.Sos., M.Si., M.H. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta. Deeppublish.
- Dr. Rahman Mulyawan. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung. Unpad Press.
- Dr. Taufiqurokhman, A.,S., S.Sos., M.Si. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan. UMJ Press.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ir. Syofian Siregar. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta. PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Krishna Anugrah. 2020. *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Gorontalo. Ideas Publishing.
- Miswa Rohanisah. 2017. *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit (Studi Kasus Di Rumah Sakit Bahteramas dan Aliyah)*. Kendari: CV. Adi Karya Mandiri.
- Muhammad Fitri Rahmanda dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan. Yayasan Kita Menulis.

Muhammad said sarnubi, 2023 “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai utara*”

Napituupulu, Paimin. 2016. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni.

Peraturan KEMENPANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara publik.

Peraturan KEMENPANRB Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.

Sellang, K., Jamaluddin, D. H., & Mustanir, A. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Qiara Media.

Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta Bumi Aksara.

Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sumber lain :

Tim Penyusun, 2025. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi*, STIA Amuntai.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Kualitas Pelayanan Publik.

Widdoyoko. (2016). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Witra Apdhi Marsono. 2017. *Transformasi Pelayanan Sektor Publik*. Jakarta. Pusat Inovasi Pelayanan Publik.