

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN NON PERIZINAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR
KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN
HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

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



OLEH

NAWAWI

NPM: 2022370

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2025

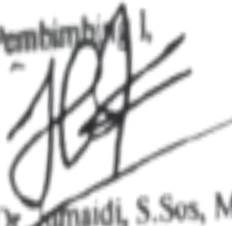
TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama : NAWAWI
NPM : 2022370
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan Terhadap
Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Sungai Pandan
Kabupaten Hulu Sungai Utara

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, September 2025

Pembimbing I,

Dr. Fuhaidi, S.Sos, M.AP
NUPTK. 4752766667131062

Pembimbing II,

Akhmad Berkatillah, S.Sos,
NUPTK. 0537767668130.

Mengetahui
Kepada Prodi Administrasi Publik

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



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya dengan bentuk sederhana. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan orang yang mengikuti jejak langkah beliau hingga akhir zaman nanti.

Adapun tujuan pembuatan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara”** Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos.,M.AP, CIQaR., CIQnR. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
2. Bapak Dr. Jumaidi, S.Sos, M.AP selaku pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Akhmad Berkatillah, S.Sos, M.A. selaku pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan trima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan

proposal penelitian ini. Penulis menyadari bahwa proposal ini jauh dari kata sempurna, untuk itu saya sebagai penulis sangat mengharapkan masukan dari teman-teman dan saya berharap semoga tulisan ini bermanfaat bagi yang membantuhkan. Tidak luput kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan proposal ini.

Amuntai, September 2025

Nawawi

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat penelitian.....	7
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis	11
1. Kualitas Pelayanan.....	11
2. Kepuasan masyarakat	21
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis.....	25
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	26
B. Pendekatan Penelitian	26
C. Tipe Penelitian	26
D. Populasi dan Sampel	27
1. Populasi.....	27
2. Sampel	28
E. Definisi Operasional Variable	29
F. Instrumen Penelitian.....	30
G. Teknik Pengumpulan Data	32
H. Teknik penentuan skor	33
I. Uji Validitas dan Reliabilitas	34
J. Teknik Analisis Data	35
 DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Skala Likert	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi sesuatu yang penting bagi setiap masyarakat. Masyarakat tidak dapat dipisahkan dari pelayanan publik, karena setiap kehidupan yang dilakukan oleh masyarakat berkaitan erat dengan pelayanan, hal ini disebabkan karena masyarakat dari mulai lahir sampai nanti meninggal selalu berurusan dengan pelayanan publik baik itu dari pengurusan akta kelahiran, pengurusan identitas kependudukan (E-KTP), surat izin menikah hingga dengan surat kematian. Masyarakat sebagai subjek yang mendapatkan pelayanan publik pasti menginginkan untuk mendapat Pelayanan Publik yang baik.

Pelayanan publik merupakan hak konstitusional warga negara, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menyatakan bahwa negara berkewajiban memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk dalam rangka memenuhi kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, yang merupakan bagian dari amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan merupakan kegiatan penting, sejalan dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk akan peningkatan pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, pelayanan publik harus dilaksanakan tidak hanya untuk membangun

kepercayaan publik terhadap pemerintah, tetapi juga untuk memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat.

Menciptakan layanan yang profesional, transparan, efektif, dan efisien bagi masyarakat penting untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini membantu mempercepat reformasi birokrasi, terutama di tingkat daerah, guna meningkatkan kualitas layanan publik. Peningkatan layanan publik di daerah dapat dilakukan dengan memaksimalkan peran kecamatan.

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 mereka harapkan. Dalam memberikan pelayanan hendaknya petugas mengetahui apa saja yang dibutuhkan masyarakat tersebut. Dalam memenuhi kepuasan masyarakat, Petugas pelayanan harus mengidentifikasi siapa saja yang dilayani, apa kebutuhan dan keinginan mereka. Ketika kebutuhan dan keinginan masyarakat sudah diketahui. Hendaknya petugas dapat memberikan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

Selain dipengaruhi oleh kompetensi, kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila kinerja baik dari pegawai baik. Selanjut kinerja dapat diartikan sebagai kemampuan individu dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Kinerja yang dihasilkan pegawai akan berpengaruh pada tercapainya kepuasan masyarakat karena kinerja organisasi dipengaruhi oleh kinerja pegawainya. Organisasi dalam hal ini adalah kecamatan sebagai ruang lingkup

layanan bagi masyarakat. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Prayoga (2018) bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Semakin tinggi kinerja maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, Menurut Mathis dan Jackson dalam Mangkunegara (2016:67) kinerja pegawai dipengaruhi oleh kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi. Dengan demikian kinerja berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki pegawai.

Kompetensi menghasilkan kualitas pelayanan. Kemudian dari kualitas pelayanan maka menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektifitas dan efisiensi, Sehingga jelas bahwa kompetensi merupakan variabel bebas dalam penelitian ini. Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan suatu organisasi.

Kinerja yang baik dan dalam situasi kolektif. Kompetensi memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan. Ketika keluhan masyarakat bisa didengar, ketika urusan masyarakat bisa selesai tepat waktu, maka sudah pasti masyarakat akan merasakan kepuasan yang tinggi. Kompetensi adalah penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Kompetensi yang harus dikuasai oleh sumber daya manusia (SDM) perlu dinyatakan sedemikian rupa agar dapat dinilai, sebagai wujud hasil pelaksanaan tugas yang mengacu pada pengalaman langsung.

Disamping sikap tersebut, ada faktor lain yang tidak kalah penting yang menciptakan keboborokan pelayanan publik yaitu pegawai yang tidak mau belajar menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi di era modern seperti saat ini dikarenakan sekarang sudah era digital sehingga pegawai tidak dapat menguasai tugas dan fungsinya.. Banyak sekali dijumpai pegawai yang menempatkan posisi-posisi jabatan tidak sesuai dengan kemampuan, pengetahuan, keahlian dan latar belakang pendidikan yang relevan. Hal tersebut menyebabkan banyak pegawai yang tidak maksimal dalam bekerja, karena mereka tidak ahli dibidangnya, bahkan ada yang tidak tahu apa yang harus dikerjakan dan dilakukannya.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan Kantor Camat Sungai Pandan adalah:

1. Fasilitas yang dimiliki oleh kantor kecamatan kurang seperti Printer dan komputer dikarenakan ada yang rusak sehingga kasi pelayanan harus ke ruang tata usaha untuk mencetak dokumen. Kipas di ruang tunggu pelayanan yang sudah tidak berfungsi sehingga menyebabkan masyarakat merasa tidak nyaman. *(Sumber: Sarana dan Prasarana Kantor Camat Sungai Pandan)*
2. Tidak adanya papan informasi untuk masyarakat mengenai persyaratan apa saja yang harus disiapkan dalam pembuatan surat non perizinan. Sehingga membuat masyarakat harus kembali untuk melengkapi persyaratan tersebut. *(sumber: data persyaratan pelayanan kantor Camat Sungai Pandan)*

3. Pelayanan yang lambat di karenakan 2 orang pegawai dibidang pelayanan yang tidak menguasai komputer terkait pelayanan administrasi yang ada di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara (*Sumber: Data Standard Operasional Pelayanan Kantor Camat Sungai Pandan*)

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis mengajukan judul peneliti **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara”**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dibahas sebelumnya maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hubungan Kompetensi dengan kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan efek yang ditimbulkannya. Mengenai hasil dari pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, hal tersebut diukur melalui teori yang dikemukakan oleh:

(Zeithaml dalam Hardiansyah 2018:63) Mengemukakan lima indikator pelayanan Publik yaitu:

1. *Tangibels* (Berwujud)
2. *Reability* (kehandalan).
3. *Responsivness* (Ketanggapan)
4. *Assuramce* (Jaminan)
5. *Empati* (Empati)

Untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam survei kepuasan masyarakat menggunakan Standar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- c. Perilaku Pelaksanaan
- d. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- e. Sarana dan prasana
- f. Waktu Penyelesaian

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, Maka rumusan masalah penelitian adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu sungai Utara?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk Mengatahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Untuk Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari aspek keilmuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk pengembangan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran, dan pengalaman peneliti di bidang ilmu administrasi publik serta dalam hal yang berhubungan dengan efektivitas dan pelayanan publik. Dan penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi selanjutnya yang memiliki kesamaan variabel penelitian.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan menjadi informasi atau masukan kepada Kantor Camat Sungai Pandan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan demi peningkatan kepuasan pengguna layanan di Kantor kecamatan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dalam mendukung penelitian ini diantaranya:

1. SAPUTRI, Edfa Missykah (2021) Universitas Jenderal Soedirman. Dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Program PATEN (PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU PADA KECAMATAN) di Kecamatan Cimanggu Kecamatan Cilacap. Pelayanan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Cimanggu Kabupaten Cilacap belum optimal dalam memberi pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dilihat dari penilaian sisi masyarakat yang merasa belum puas terhadap pelayanan yang diterima. Sehingga hal ini mengindikasikan kualitas pelayanan yang masih cukup rendah pada Pelayanan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Cimanggu. Oleh karena itu penelitian ini bermaksud untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program PATEN (PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Cimanggu Kabupaten Cilacap. Pengukuran Kualitas Pelayanan (X) dalam penelitian ini menggunakan indikator SERVQUAL menurut Parasuraman, dkk (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006: 182) yang terdiri dari Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap

(*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Pengukuran Kepuasan Masyarakat (Y) merujuk pada konsep Hawkins dan Looney (dalam Tjipto, 2004: 101) terdiri dari Kesesuaian Harapan dan Minat Berkunjung Kembali. Hipotesis dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Pada penelitian ini, sasaran penelitian masyarakat dengan metode pendekatan survei. Dengan rumus Slovin diperoleh 100 responden, untuk pengambilan sampel digunakan teknik *accidental sampling*, dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner, observasi, dan dokumentasi. Untuk mengetahui kecenderungan variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat dianalisis dari tabel (1) Distribusi Frekuensi menunjukkan bahwa persepsi masyarakat menganggap pelayanan berkualitas (70,0%) dan masyarakat merasa puas (83,0%). (2) Konkordasi Kendall (τ_c) menunjukkan adanya hubungan positif dengan koefisien sebesar 0,396 yang signifikan pada taraf 0,000. (3) analisis Regresi Ordinal menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat koefisien Regresi Ordinal sebesar 17.494 yang signifikan pada taraf 0,000 dan berpengaruh sebesar 23,0%. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah H_a diterima sehingga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat dalam program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Cimanggu Kabupaten Cilacap. Tingkat kualitas pelayanan baik dan kepuasan masyarakat baik. Pelayanan PATEN di Kecamatan Cimanggu perlu terus meningkatkan

kualitas pelayanan dengan memperbaiki manajemen mulai dari sistem pelayanan administrasi sampai dengan penanganan pelayanan PATEN khususnya dalam hal daya tanggap dan jaminan akan akan pelayanan PATEN.

2. AHMAD SAFARIN, 2022. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Dengan judul “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 komputer. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan seberapa besar pengaruhnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan tipe kuantitatif deskriptif, 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 linear sederhana, uji T, dan uji koefisien determinansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan koefisien regresi sederhana menghasilkan nilai $Y = 0,27 X + 1,938$, setiap satu kenaikan kualitas berpengaruh sebesar 0,27 kepada kepuasan, berarti terdapat pengaruh antara

variabel X terhadap variabel Y. Perhitungan uji T yaitu thitung sebesar 9,400 dibandingkan dengan tabel ($t_{(db-79)}$) 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 prasarana, sumber daya manusia yang kurang, dan kedisiplinan pegawai. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Batang Alai Utara disarankan kepada Camat Batang Alai Utara agar memperhatikan kedisiplinan pegawai dengan kontrol kehadiran dan kerja pegawai, peningkatan pengawasan kerja, sanksi tegas, peningkatan sarana prasarana, serta bimbingan teknis berkala. Kepada seluruh pegawai disarankan agar disiplin waktu, cepat tanggap dalam menerima keluhan, dan berusaha untuk meningkatkan pemahaman mengenai penggunaan komputer. Untuk masyarakat agar turut mengontrol pelayanan dengan memberikan kritik dan saran pada kotak saran yang telah disediakan pihak Kantor Camat.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

a. pengertian

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* artinya membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan seseorang. Definisikan pelayanan ialah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu, yang mana

tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Menurut Moenir (dalam Harbani pasolong 2016:128), Mengatakan Bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Definisi pelayanan publik menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 adalah "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Mustanir & Rusdi, 2019).

Penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
- 2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan informasi pelayanan.
- 3) Menugaskan personel yang kompeten untuk melaksanakan pelayanan.

- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau perangkat pelayanan yang mendukung terciptanya lingkungan pelayanan yang baik.
- 5) Memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.
- 8) Bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan.
- 9) Membantu masyarakat memahami hak dan tanggung jawabnya.
- 10) Bertanggung jawab atas pengelolaan penyelenggara pelayanan publik.

Prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Kepentingan umum – pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau kelompok.
- 2) Kepastian hukum – harus ada jaminan hak dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 3) Keseimbangan hak dan tanggung jawab – pemenuhan hak harus sejalan dengan tanggung jawab yang harus dijalankan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- 4) Profesionalisme – penyelenggaraan pelayanan harus dilakukan oleh mereka yang berkompeten di bidangnya masing-masing.

- 5) Partisipatif – masyarakat harus dilibatkan dalam penyelenggaraan pelayanan, dengan mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.
- 6) Perlakuan yang setara/non-diskriminasi – setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang adil.
- 7) Transparansi – penerima pelayanan harus mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang pelayanan yang mereka butuhkan.
- 8) Akuntabilitas – proses penyelenggaraan pelayanan harus akuntabel sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 9) Ketepatan waktu – setiap jenis layanan harus diselesaikan tepat waktu sesuai standar layanan.
- 10) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan – setiap layanan harus diberikan dengan cepat, mudah, dan dengan biaya terjangkau.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab Pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah, baik itu di pusat sampai di Daerah. Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan (Irwan, Latif, Mustanir, et al., 2021). *“Administration is the universal process of efficiently getting activities completed with and through other people”*. Robbins memahami administrasi ini sebagai keseluruhan kegiatan-kegiatan untuk pencapaian tujuan secara efisien melalui kerja sama dengan orang lain.

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

b. Jenis pelayanan

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

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

- 4) Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di atas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara termasuk kedalam kategori pelayanan administratif.

c. Komponen-komponen pelayanan

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan, yang meliputi sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 4) Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 5) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

d. Indikator pelayanan

Pada model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml (dalam Hardiansyah 2018:63) yang dimana terdapat 5 dimensi untuk menentukan suatu keberhasilan dari kualitas pelayanan yaitu:

- 1) *Tangibles* (Berwujud), Kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata, Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruang pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.
- 2) *Reability* (Kehandalan), yaitu kemampuan dalam kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan. Dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan secara tepat waktu.
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan), adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak sesuai dengan kebutuhan. *Responsiveness* juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.
- 4) *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada ke ragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.
- 5) *Empathy* (Empati, adalah merasakan apa yang orang lain rasakan, dan mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan. Kemauan dan kebutuhan pelanggan dan memiliki sikap tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.

Ibrahim (Hardiansyah, 2018 : 55) Mengatakan bahwa: “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Sampara dalam (Hardiansyah, 2018 : 55) dalam buku Kualitas Pelayanan Publik mengatakan bahwa: “Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar

pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan”.

e. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

1) Ketentuan Umum

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

- a) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata.
- c) Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- d) Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

- e) Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- f) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- g) Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- h) Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
- i) Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin,

tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

- j) Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
- k) Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur negara.
- l) Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

f. Jenis-jenis pelayanan administrasi

Daftar rekapitulasi Pelayanan Administrasi Terhadap Kecamatan (PATEN) yang ada pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu terdiri dari bidang perizinan dan non perizinan, dan pada skripsi ini penulis hanya membahas kualitas pada bidang Non perizinan saja.

Bidang Non Perizinan

- 1) Dispensasi Nikah.
- 2) Surat Rekomendasi Penyeluran Dana APBDes.
- 3) Surat Rekomendasi Pencairan Dana APNDes
- 4) Surat Keterangan.
- 5) Surat Tanda Tangan Mengetahui Atau Legalisir.

2. Kepuasan masyarakat

a. pengertian

Kepuasan Masyarakat Merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa saja motif yang diberikan oleh pelayanan tersebut.

Menurut Atmaja (dalam kurniawan 2018:51) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”

Sementara itu Kotler dalam Tjiptono. menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust) (Harhani Pasolong, 2016:145). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan Tujuan Pemberian kepuasan pada masyarakat.

b. Unsur-unsur Kepuasan Masyarakat

Ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, terbagi dalam 6 unsur yaitu :

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur-Prosedur, merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Perilaku Pelaksanaan yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
4. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
5. Sarana dan prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).
6. Waktu Penyelesaian Waktu, merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

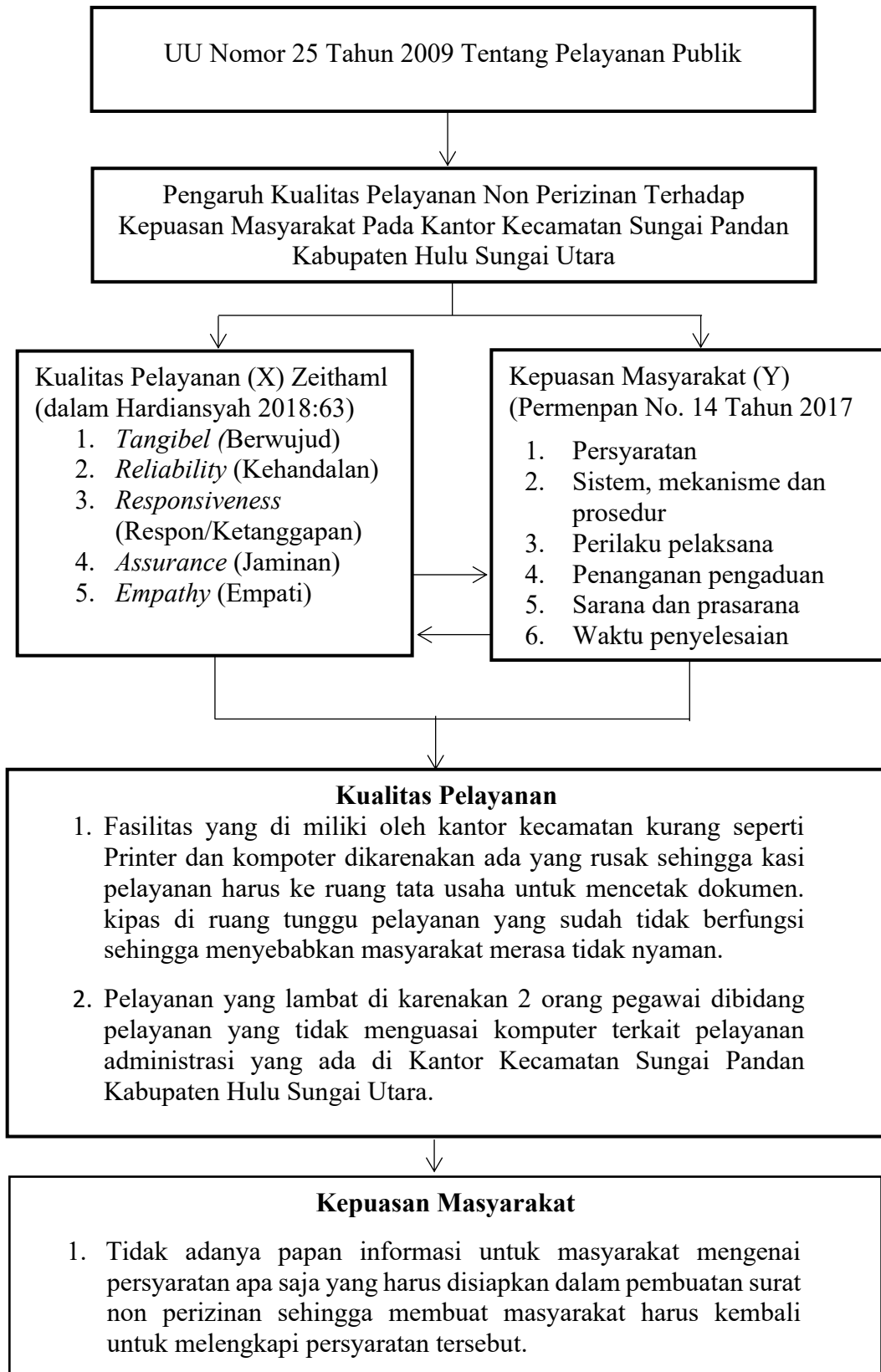
C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran yang memuat antara perpaduan teori dengan fakta, observasi, dan kajian kepustakaan, yang akan

dijadikan dasar dalam penelitian. Kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan.

Menurut Sugiyono (2020:95) “menjelaskan bahwa Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan hubungan antar variabel yang akan diteliti.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Bersifat sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono. 2020:95). Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti dan asumsi-asumsi tersebut diatas, maka dapat ditarik hipotesis yang akan dipergunakan sebagai acuan dalam penelitian ini yaitu:

Hipotesis Alternatif (H_a) : Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai utara.

Hipotesis Nol (H_o) : Tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang beralamat di Jln. Alabio – Amuntai Desa Rantau Karau, Kode Pos: 71455 Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah metode atau strategi yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa angka dan statistik untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Menurut Winarta Sujarweni (2018:74) Penelitian Kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistika atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hubungan kausal. Hubungan Kausal adalah hubungan antar variabel dimana perubahan satu variabel menyebabkan perubahan variabel lainnya tanpa adanya kemungkinan akibat kebalikannya (dalam Rullyindrawan, Poppy Yaniawati 2014:51). Data diperoleh melalui

hasil survey dimana dengan membagikan kuesioner kepada responden yang menjadi obyek penelitian. Penelitian Kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sebab akibat antara variabel independen dan variabel dependen. Hubungan sebab akibat dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Nazir (dalam Sinambela 2021:158) Populasi adalah objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekadar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dipelajari, tetapi meliputi subjek atau objek itu. Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan.

Jadi Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekadar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki objek atau subyek yang diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang berstatus Pegawai Negeri Sipil dan Tenaga Kontrak yang berjumlah 30 orang serta Masyarakat yang menerima pelayanan dalam periode waktu 3 (tiga) bulan terakhir yakni berjumlah 266 orang. Maka dapat diketahui populasi jumlah keseluruhan adalah 296 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2020:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul- betul representatif (mewakili).

Pemilihan sampel direncanakan dengan *simple random sampling*.

Simple Random sampling dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menerima pelayanan pada kantor camat Sungai Pandan, pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

N = Jumlah populasi

n = Besar sampel

e = Tingkat Kepercayaan/ketetapan yang diinginkan (0,1)

$$n = \frac{296}{1 + 296 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{296}{1 + 296 (0,1)}$$

$$n = \frac{296}{3,96}$$

n= 74,75 (dibulatkan menjadi 75 orang)

E. Definisi Operasional Variable

Variable penelitian dan Definisi operasional adalah makna dari konsep istilah dari variable yang dipakai dalam penelitian sehingga akan mudah diukur dalam skala pengukuran. Beberapa konsep yang erat kaitannya dengan topik yang perlu di operasionalkan adalah:

1. Kualitas Pelayanan (Variabel X)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya dependen terikat (dalam Deni Darmawan 2016:109). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

Terkait kualitas pelayanan tersebut menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml (dalam Hardiansyah 2018:63) mengemukakan lima indikator pelayanan Publik yaitu:

1. *Tangibels* (Berwujud)
2. *Reability* (kehandalan).
3. Responsivness (Ketanggapan)
4. Assuramce (Jaminan)
5. Empati (Empati)

2. Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

Variabel terikat/dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat (dependen) adalah variabel yang nilainya tergantung dari variabel lain, dimana nilainya dapat berubah. Variabel terikat pada penelitian ini adalah

kepuasan masyarakat. Berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur yang dijadikan sebagai pengukur Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- c. Perilaku Pelaksana
- d. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Waktu Penyelesaian

F. Instrumen Penelitian

Menurut Nana Sudjana (dalam Uhar Suharsaputra 2014:94). Dalam penyusunan instrumen penelitian ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu:

1. Masalah dan variabel yang diteliti termasuk indikator variabel harus jelas dan spesifik sehingga dapat dengan mudah menetapkan jenis instrumen yang akan digunakan.
2. Sumber data/informasi, baik jumlah maupun keragamannya harus diketahui terlebih dahulu, sebagai bahan atau dasar dalam menentukan isi, bahasa, sistematisitas item dalam instrumen penelitian.
3. Keterandalan dalam instrumen itu sendiri sebagai alat pengumpulan data, baik dari keajegan, kesahihan maupun objektivitas.

4. Jenis data yang diharapkan dari penggunaan instrumen harus jelas, sehingga peneliti dapat memperkirakan cara analisis data guna pemecahan masalah penelitian.
5. Mudah dan praktis digunakan, akan tetapi dapat menghasilkan data yang diperlukan.

Instrumen penelitian dalam penelitian kuantitatif ini dikaitkan berdasarkan teori mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang menjadi acuan dasar untuk menggali data lebih dalam teori tersebut diantaranya adalah:

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X) Zeithaml (dalam Hardiansyah 2018:63)	1. Berwujud (<i>Tangibles</i>)	1) Kenyamanan tempat pelayanan 2) Fasilitas dalam pemberian pelayanan
	2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	1) Kecermatan petugas dalam melayani 2) Keahlian petugas dalam proses pelayanan
	3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	1) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat 2) Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
	4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	1) Petugas memberikan jaminan kepastian tepat waktu dalam pelayanan 2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

	5. Empati (<i>Emphaty</i>)	1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan 2) Petugas Melayani dengan sikap ramah 3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
Kepuasan Masyarakat (Y) menurut Permenpan Nomor 14 tahun 2017	1. Persyaratan	1) Informasi persyaratan yang disampaikan petugas pelayanan baik dan jelas. 2) Persyaratan pelayanan yang diminta petugas atau aparaturnya sesuai dengan jenis pelayanan.
	2. Sistem, mekanisme dan prosedur	1) Kemudahan mendapat informasi mengenai prosedur pelayanan; 2) Kemudahan dalam melakukan prosedur pelayanan.
	3. Perilaku pelaksana	1) Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan santun; 2) Petugas disiplin dalam memberikan pelayanan.
	4. Penanganan pengaduan	1) Tersedia tempat saran/pengaduan 2) Respon petugas dalam menindak lanjuti keluhan
	5. Sarana dan prasarana	1) Kenyamanan sarana dan prasarana yang disediakan selama proses pelayanan; 2) Kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh unit pelayanan.
	6. Waktu penyelesaian	1) Kecakapan petugas dalam waktu penyelesaian. 2) Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target.

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode mengumpulkan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan.

Sedangkan teknik pengumpulan data kuantitatif menurut Sugiyono. (2016:308), yaitu melalui angket dan observasi :

1. Angket

Angket yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang di ketahui atau menyebarkan daftar pertanyaan atau angket yang berhubungan dengan tujuan penelitian.

2. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti, Observasi ini menjadi salah satu daari teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, Yang direncanakan dan di catat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (realibilitas) dan kesahihan (validitasnya).

Selain itu terdapat Data Sekunder yaitu data yang tersedia dan diperoleh di lembaga pemerintah, organisasi, dan lembaga-lembaga lainnya melalui studi pustaka yang terdiri dari:

1. Penelitian Kepustakaan

Penelitian Kepustakaan adalah pengumpulan data-data yang diperoleh melalui buku-buku ilmiah,tulisan, karangan ilmiah yang berkaitan dengan penelitian.

2. Studi Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan menelaah kebijakan yang berupa UU, PP, Kepres, Perda, serta catatan tertulis, arsip yang menyangkut masalah yang diteliti yang ada pada instansi terkait.

H. Teknik penentuan skor

Menurut (Sugiyono, 2016:136) Skala pengukuran kuisisioner yang digunakan dalam peneltian ini yaitu skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur pendapat orang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel 3.2
Skala Likert

No	Simbol	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	KS	Kurang Setuju	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2018:51) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,5 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,5 maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r table. Jika r hitung lebih besar dari tabel maka item dikatakan valid, sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dikatakan tidak valid. R hitung dicari dengan menggunakan aplikasi Program Software SPSS (*Statistic Product and Services Solutions*) versi 25 *for windows* sedangkan r tabel dicari dengan cara melihat table r dengan ketentuan r minimal 0,5.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2021:176) Menyatakan bahwa uji reabilitas digunakan untuk mengukur data dimana instrumen dinyatakan reliabel apabila instrumen dapat menghasilkan data yang sama saat digunakan untuk mengukur objek yang sama secara berulang-ulang.

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel maka dilakukan uji statistic dengan cara melihat *Cronbach Alpha* (α). Kriteria yang digunakan adalah suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Hasil pengujian reliabilitas ini menggunakan SPSS yang mana dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (nilai standar).

J. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah sebuah teknik yang membahas terkait proses pengolahan data dan informasi yang sudah didapatkan selama melakukan penelitian untuk mendapatkan hasil dari penelitian tersebut. Analisis data merupakan bagian dari suatu penelitian yang tujuannya agar diperoleh suatu kesimpulan masalah yang di teliti. Adapun data diolah dan dianalisis dalam tahap ini menggunakan program komputer melalui langkah sebagai berikut:sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik (Normalitas)

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah data yang di teliti memiliki distribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini uji normalitas

yang digunakan adalah *one sample Kolmogorov-Smirnov* test, dengan nilai signifikan 5% atau 0,05. Ketika nilai hasil uji signifikansi lebih dari 0,05, maka data berdistribusi normal. Namun, ketika hasil uji signifikansi kurang dari 0,05, maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Salah satu metode regresi yang dapat dipakai sebagai alat untuk menentukan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah analisis regresi linear sederhana. Analisis ini dapat digunakan menggunakan aplikasi Program Software SPSS (*Statistic Product and Services Solutions*) versi 25 for windows. Analisis regresi linear dapat disajikan dalam bentuk persamaan atau persamaan regresi. Persamaan tersebut sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y: Kepuasan Masyarakat

X: Kualitas pelayanan

a: Bilangan konstanta

b: Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3. Uji Linieritas

Menurut Sugiyono (2019) Uji linieritas yaitu untuk melihat apakah model regresi dapat didekati dengan persamaan linier. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi ataupun regresi linier dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi lebih dari 0.05. Dengan kata lain, uji linieritas dalam pengujian

asumsi regresi dapat terpenuhi, yaitu variabel Y merupakan fungsi linier dari gabungan variabel– variabel X.

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Y). Signifikan artinya pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan). Dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$. H_a diterima dan H_o ditolak begitupun jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_o diterima dan H_a ditolak.

b. Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Menurut Rukajat (2018) Menyatakan bahwa untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, perlu diketahui nilai koefisien determinasi.

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel independen.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, 2017. Permanpan Nomor 14 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Database Peraturan | JDIH BPK. (2024). *UU No. 25 Tahun 2009*

Darmawan Deni, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : PT Remaja RosdaKarya

Ghozali Imam, 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Diponegoro : Undip

Sugiyono, 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. Bandung : Alfabeta.

Indrawan, Rully. Yaniawati, Poppy. 2014. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan campuran untuk manajemen, pembangunan dan pendidikan*. Bandung : PT Refika Aditama

Hardiansyah. 2018. *“kualitas pelayanan publik”*. Yogyakarta : GAVA MEDIA

Sujarweni, V Wiratna. 2018. *Metode Penelitian bisnis dan ekonomi pendekatan kuantitatif*. Jakarta Selatan : Pustaka Baru Press

Mangkunagera, Anwar Prabu 2016. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Saputri, 2021 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam program PATEN (pelayanan administrasi terpadu kecamatan) di Kecamatan Cimanggu Kabupaten Cilacap

Safarin Ahmad, 2022. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah

Pasalong, Harbani. 2016. *Metode penelitian Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta.

Sinambela, Lijian P. Sinambela, Sarton. 2021 *Metodologi Penelitian Kuantitatif Teoritik dan praktik*. Depok : PT RajaGrafindo Persada.

Rukajat, A. 2018. *Pendekatan penelitian kuantitatif quantitative Research Approach*. Jogjakarta: Deepublish.

Sugiyono, 2020. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d, bandung: alfabeta bandung.

ANGKET PENELITIAN

Informasi Umum

Nama : Umur : Tahun :

Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan

Pendidikan Terakhir : SD/SMP/SLTA/S1

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (✓) yang menjadi pilihan Bapak/Ibu/Saudara (i) disalah satu kolom yang tersedia. Dengan keterangan pilihan jawaban:

Sangat Setuju (SS)

Setuju (S)

Kurang setuju (KS)

Tidak Setuju (Ts)

Sangat Tidak Setuju (STS)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Tempat pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan sudah memadai dan nyaman					
2	Kantor Camat Sungai Pandan memberikan pelayanan dengan fasilitasnya					
3	Petugas pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan sudah cermat dalam melayani masyarakat					
4	Petugas pada kantor kecamatan sungai pandan dalam melayani sudah sesuai dengan keahliannya					
5	Petugas Kantor Kecamatan Sungai Pandan selalu melayani dengan cepat					
6	Petugas pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan telah memberikan pelayanan dengan tepat waktu					
7	Masyarakat selalu di beri kemudahan dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan					
8	Petugas kantor Kecamatan Sungai Pandan memberikan jaminan ketepatan waktu bagi masyarakat					
9	Petugas pada kantor kecamatan sungai pandan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan					

10	Petugas di Kantor Kecamatan Sungai Pandan selalu mengutamakan kepentingan masyarakat dalam pelayanan					
11	Petugas pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan selalu memberikan pelayanan dengan sikap ramah kepada masyarakat					
12	Petugas pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan selalu adil dan tidak membedakan masyarakat					
13	pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Kecamatan Sungai Pandan dianggap baik dan jelas oleh masyarakat					
14	Persyaratan teknis pelayanan dan administrasi yang diberikan petugas Kantor Kecamatan Sungai Pandan dianggap sesuai oleh masyarakat					
15	Kantor Kecamatan Sungai Pandan memberikan kemudahan informasi secara rinci mengenai prosedur pelayanan yang harus diikuti oleh masyarakat					
16	Kantor Kecamatan Sungai Pandan memberikan kemudahan dalam prosedur pelayanan bagi masyarakat					
17	Petugas pelayanan pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan menunjukkan sikap ramah dan sopan santun dalam melayani masyarakat					
18	Petugas pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat					
19	Kantor Kecamatan Sungai Pandan menyediakan tempat saran/pengaduan bagi masyarakat					
20	Respon petugas kantor kecamatan sungai pandan dalam menindak lanjuti keluhan sangat baik					
21	Kantor Kecamatan Sungai Pandan menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman selama proses pelayanan					
22	Kualitas sarana dan prasarana yang di sediakan Kantor Kecamatan Sungai Pandan sangat baik					
23	Petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan mampu menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu					
24	Petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan menyelesaikan pelayanan sesuai target yang di tetapkan					