

**PENGARUH PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN PADANG BOLAK KABUPATEN  
PADANG LAWAS UTARA**

Oleh :

Juita Putri Harahap, S.Pd<sup>1</sup>, Mariyatul Kubtiyah, S.Pd., M.Si<sup>2</sup>, Umar Kholil Lubis, S.Sos.I., M.Pd<sup>3</sup>

Program Studi Pendidikan Ekonomi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan

E-mail : 1. Juitaputriharahap98@gmail.com

2. Kubtiyahmaria@gmail.com

3. umarkholillubis@gmail.com

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of improving the quality of public services on community satisfaction at the Padang Bolak District Office, North Padang Lawas Regency. For variable X, namely improving the quality of public services, the research indicators include Reliability, Responsiveness, Physical Evidence (Tangible), Empathy (Emphaty). Meanwhile for the Y variable, namely Community Satisfaction, the indicators are staff skills, service friendliness, short waiting time, comfortable environment. The research method used in this research is descriptive research method, with a quantitative approach. The population in this study were all people who came to the alternating sub-district office, and the total sample was 30 people with the sampling technique using incidental sampling. Collecting data for both variables using a questionnaire. The results showed: the average value (mean) was 58.17 for the X variable, namely the improvement of the quality of public services. If the assessment classification is consulted, it is in the less category, meaning that the improvement in the quality of public services is still not good and not maximized at the Padang Bolak District Office, North Padang Lawas Regency and still needs to be improved. As for the Y variable, namely Community Satisfaction, the average value is 59.17. If it is consulted on the classification of the assessment, its position is in the less category, meaning that community satisfaction at the Padang Bolak District Office, North Padang Lawas Regency is still not good, not maximized and still needs to be improved. So it can be concluded based on the results of the SPSS 22 output table The t test is known. The significance test is obtained by the t-count value of 3.525 with a significant value of  $0.001 < 0.005$  that  $H_a$  is accepted and  $H_0$  is rejected, which means there is a significant effect between improving the quality of public services on satisfaction People in the Padang Bolak District Office, North Padang Lawas Regency.*

*Keywords: Public Service Quality Improvement, Community Satisfaction.*

## A. PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang berbentuk negara kesatuan dengan prinsip otonomi daerah yang luas. Negara kesatuan adalah bentuk negara berdaulat yang diselenggarakan sebagai satu kesatuan tunggal. Negara kesatuan menempatkan pemerintah pusat sebagai otoritas (pemegang kekuasaan) tertinggi. Negara Indonesia memiliki sistem pemerintahan presidential yaitu sistem pemerintahan yang dipimpin oleh presiden.

Di Negara kita yaitu Indonesia banyak sekali ditemukan instansi pemerintah yang belum menerapkan Nawa Cita yang diluncurkan Presiden Joko Widodo, yang mempunyai artian pelayanan publik adalah wujud dari kedekatan Negara dengan masyarakat melalui pelayanan. Masih banyak pelayanan yang berjalan tidak sesuai dengan prosedur di berbagai daerah. Tingkat kepatuhan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik masih rendah.

Sikap diskriminatif terhadap kelompok masyarakat tertentu karena berbeda keyakinan masih saja berlangsung. Begitu juga praktek pungutan liar tetap marak akibat lemahnya pengawasan. Melalui

pelayanan publik merupakan wajah suatu pemerintahan. Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik yang sebelumnya mempunyai kesan buruk dapat berganti menjadi pelayanan yang berkualitas. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Padang Bolak, Kabupaten Padang Lawas Utara, Provinsi Sumatera Utara. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat kecamatan.

Layanan yang diberikan contohnya adalah surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Pindah, balik nama Akta Tanah. maka untuk itu Kecamatan Padang Bolak harus dapat memenuhi pelayanan yang terbaik dan tepat waktu.

Hal tersebut sudah ada dalam Undang-undang No. 25 tahun 2000 yaitu mengenai Pembangunan Nasional (Propenas) 2000-2004 tentang pelayanan publik. Sehingga kualitas pelayanan mempunyai artian hubungan yang dinamis antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan sehingga terciptanya kepuasan di antara keduanya. Seiring dengan diterapkannya sistem politik terbuka pada masa reformasi, lembaga pemerintah mau tidak mau harus mengubah cara pandangnya terhadap publik. Peran pemerintah disini semakin berkurang sedangkan peran masyarakat semakin besar. Paradigma ini membawa pengaruh pada kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Dari pengamatan awal yang telah dilakukan oleh peneliti di Kantor Kecamatan Padang Bolak, dari segi kecepatan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan, pelayanan pada Kecamatan Padang Bolak menurut masyarakat masih dirasa kurang maksimal. Berikut beberapa contoh jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Padang Bolak:

Berdasarkan tabel 1. dapat diketahui jenis pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Padang Bolak masih dalam kategori lambat. Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Padang Bolak dianggap masih kurang memadai, seperti tidak adanya kotak saran, tempat duduk dan kenyamanan pada ruang tunggu yang masih kurang, dan belum tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan.

Selain masalah fasilitas berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti yaitu masih banyak masyarakat yang tidak tahu bagaimana prosedur tahap alur pelayanan di kantor camat tersebut. Masalah lain yang ditemukan dalam hasil observasi yakni kurangnya keramah-tamahan para pegawai, sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang. Dapat diambil salah satu contoh pelayanan pada Kantor Camat Padang Bolak belum bisa dilakukan secara online, masyarakat bisa mengakses langsung apa saja yang harus dilakukan untuk mempermudah administrasi, sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat mondar mandir dan kelelahan hanya untuk ingin mengetahui jalur pengurusan dan segala macam syarat pengurusan.

Oleh karena itu, harapan peneliti pelayanan di Kecamatan Padang Bolak harus lebih ditingkatkan lagi, dan pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan agar masyarakat memperoleh kepuasan yang maksimal. Untuk dapat menyelenggarakan

pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang professional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan serangkaian kegiatan penelitian dengan judul:

### **“Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara”**

#### **1. Hakikat Kepuasan Masyarakat**

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” yang berarti cukup baik atau memadai dan “factio” yang berarti melakukan atau membuat.

Menurut Zeithml Dkk (dalam Sukmayana 2017:55) menyatakan bahwa satisfaction merupakan

| <b>No</b> | <b>Jenis Pelayanan</b>                | <b>Waktu Penyelesaian</b> |
|-----------|---------------------------------------|---------------------------|
| 1         | Surat Pengantar Pembuatan KTP         | 1-2 hari                  |
| 2         | Surat Pengantar Pembuatan KK          | 1-2 hari                  |
| 3         | Surat pengantar Surat Pindah          | 3-4 hari                  |
| 4         | Surat Pengantar Balik Nama Akta Tanah | 5-6 hari                  |

pemenuhan respon konsumen. Menurut Kotler Dkk (2012:55) yang mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kinerja suatu produk dan jasa dengan harapan.

kepuasan masyarakat atau pengguna layanan publik akan berkorelasi positif dengan derajat pelayanan yang mereka peroleh. Menurut Fitzsimmons (dalam Sukmayana 2017:58) suatu layanan akan dianggap bernilai jika konsumen merasakan kepuasan.

Menurut Kotler (dalam Dhion Dkk 2014), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Sedangkan menurut Sukmayana (2018:55) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadan atau ketidaksepadan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan definisi kepuasan masyarakat sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman pemakaian produk atau jasa. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas, bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

#### **1.1 Pengukuran Kepuasan Masyarakat**

Menurut Dutton Dkk (dalam Fhardani 2007)

ukuran kepuasan masyarakat mencakup a). Kecakapan petugas, b). Keramahan pelayanan, c). Waktu tunggu yang singkat, d). Suasana lingkungan yang nyaman.

#### **a. Kecakapan Petugas**

Menurut Sulastri (dalam Handayani 2013) kecakapan adalah suatu keterampilan atau karakteristik personal yang membantu tercapainya kinerja yang tinggi dalam tugas manajemen. Kecakapan petugas atau pegawai merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh para penyedia pelayanan atau pegawai agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Menurut Gibson (2013:45) Kecakapan petugas adalah kemampuan dan kondisi potensi yang dimiliki seseorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepada seseorang secara penuh kesungguhan, berdaya guna, dan berhasil guna dalam melaksanakan pekerjaannya.

“Kemampuan adalah merupakan modal berupa kecakapan, ketangkasan, keterampilan atau modal lain yang memungkinkan seseorang dapat berbuat banyak dalam proses pelayanan dalam memuaskan masyarakat”. (Ndraha dalam Handayani 2013).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kecakapan petugas adalah keterampilan yang dimiliki oleh petugas dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

#### **b. Keramahan Pelayanan**

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah-tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan atau masyarakat” (Daryanto Dkk 2014:59).

Menurut Hansen (dalam Novita 2013) keramahan adalah kesopanan, rasa hormat, timbang rasa dan keramahan personal yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan dalam menyapa semua pelanggan yang akan melakukan transaksi dengan senyum dan suara ramah.

Ramah adalah sikap santun terhadap orang lain sehingga merasakan kenyamanan dan perasaan senang. Bersikap ramah dan baik ternyata belum cukup bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya, namun sikap dan perilaku dalam dunia bisnis juga menjadi salah satu faktor untuk mengembangkan dan memajukan usaha.

Menurut Hansen (dalam Novita 2013) keramahan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan karyawan. Bentuk pelayanan yang diberikan bermacam-macam, misalnya kepedulian karyawan kepada pelanggan, kesediaan karyawan mengambil resiko untuk pelanggan, kesediaan karyawan memberi solusi terhadap masalah-masalah pelanggan di masa depan.

Karyawan dalam menghadapi seluruh pelanggan bertutur kata dan berperilaku sopan santun, dan pada saat mengakhiri layanan karyawan dinilai cukup hanya dengan senyum disertai ucapan salam dan terima kasih

kepada pelanggan.

Menurut Rahmayanty (2010:5) ciri perilaku yang menunjukkan keramahan dalam pelayanan antara lain:

- a. Memberikan senyuman yang tulus dan ramah kepada pelanggan yang dapat diartikan bahwa karyawan siap melayani
- b. Melakukan kontak mata dengan pelanggan
- c. Mengerti dan mendengarkan keluhan pelanggan
- d. Tidak memotong pembicaraan pelanggan
- e. Menyebutkan nama pelanggan saat melakukan percakapan
- f. Membimbing pelanggan dalam mengisi formulir atau pengisian data lainnya.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas peneliti menyimpulkan keramahan merupakan bagian dari aspek pelayanan yang berperan penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **c. Waktu Tunggu Yang Singkat**

Waktu tunggu yang singkat mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Waktu tunggu yang singkat dalam pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan mulai dari dilengkapinya/ dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administrasi sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas.

Untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan ketepatan jadwal pelayanan atau waktu penyelesaian pelayanan serta sejauh mana kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya.

Menurut Daryanto Dkk (2014:59) secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga dengan waktu, jika mengutarakan dua hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 (dalam Daryanto Dkk 2014:144) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan public harus memenuhi prinsip kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan yang tepat yaitu sesuai dengan standar pelayanan. Pekerjaan yang tepat waktu akan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan, karena mereka tidak akan menunggu terlalu lama proses layanan tersebut.

#### **d. Suasana Lingkungan Yang Nyaman**

Kenyamanan merupakan aspek penting dalam pelayanan, hal ini dapat dilihat dari lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Menurut Tomey Dkk (dalam Emmywati 2016) Ada tiga tipe kenyamanan menurut Kolcaba, yaitu: relief yaitu ketika kenyamanan yang dibutuhkan klien

terpenuhi, ease berarti ketika klien merasa tenang dan puas, dan yang terakhir adalah transcendence ketika klien berhasil melampaui kebutuhan nyaman.

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan ini berkaitan dengan lokasi, ruangan, ketersediaan informasi sehingga dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat/ penerima layanan. Karena kepuasan pelanggan atau masyarakat merupakan kunci utama untuk mengukur keberhasilan pelayanan.

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ellitan Dkk (2009:117) kualitas pelayanan publik merupakan ukuran seberapa baik tingkat jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut Hardiyansyah (2018:49) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Napitupulu (2007:76) Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti, tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Kotler Dkk (dalam Tika Astia 2015) ) Pengertian pelayanan adalah “setiap kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya terkait pada suatu produk secara fisik”.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam melayani masyarakat dalam memenuhi dan memberikan kebutuhan masyarakat tidak berwujud atau dalam bentuk jasa.

### 2.2 Dimensi pengukur kualitas pelayanan

Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2018:63) menjelaskan Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

- a. Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- b. Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- c. Emphaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

- d. Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

#### a. Keandalan (Reliability)

Menurut Kotler (dalam Tika 2015) keandalan (Reliability) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, dan konsisten.

Kehandalan dalam bekerja dibutuhkan agar setiap pekerjaan yang dilaksanakan dapat dikerjakan dengan cepat, tepat, dan akurat. Kinerja sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh pengunjung.

Adapun indikator keandalan (Reliability) menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2018:63) yaitu terdiri atas:

1. Kecermata petugas dalam melayani pelanggan
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Kemampuan/ aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dipahami bahwa kualitas layanan dari keandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan keandalan pemberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut.

#### b. Daya Tanggap (Responsiveness)

Menurut Kotler (dalam Tika 2015) Daya tanggap yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan atau complaint dari konsumen.

Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2018:63) Daya tanggap (responsiveness) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Sedangkan menurut Parasuraman, et all (dalam Dhion dkk 2014) daya tanggap (responsiveness) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Adapun indikator daya tanggap/ketanggapan (Responsiveness) menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2018:63) yaitu terdiri atas:

1. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

- Petugas/ aparat melakukan pelayanan dengan cepat
- Petugas/ aparat melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas/ aparat melakukan pelayanan dengan cermat
- Petugas/ aparat melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Dari uraian diatas daya tanggap merupakan kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pengunjung dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas.

### c. Bukti Fisik (Tangible)

Bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan. Sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas layanan yang diberikan.

Adapun indikator Bukti Fisik (Tangible) menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2018:63) yaitu terdiri atas:

- Penampilan petugas/ aparat dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas/ aparat dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Dari uraian diatas biasanya bentuk pelayanan fisik tersebut berupa kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala fasilitas alat dan perlengkapan di dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. **d. Empati (Empathy)**

Empati merupakan kemampuan dan kesediaan karyawan untuk mengerti, memberikan perhatian, memahami dan ikut merasakan apa yang dirasakan, apa yang difikirkan dan apa yang diinginkan konsumen. Didalam empati karyawan diharapkan mampu mengetahui apa yang diinginkan konsumen.

Adapun Indikator Untuk Empati Menurut Zeithaml Dkk (Dalam Hardiyansyah 2018:64) Yaitu:

- Mendahulukan kepentingan pelanggan
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan sikap tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Dari uraian diatas empati adalah tindakan untuk memperhatikan keinginan pelanggan serta focus dalam menciptakan kepuasan konsumen. Misalnya dengan cara mencermati karakter konsumen yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan, serta mampu memberikan nasihat jika diperlukan.

## B. METODE PENELITIAN

Yang menjadi objek penelitian adalah masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Padang Bolak Dan Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Tujuan Penelitian untuk mengetahui pengaruh antara ke dua variabel. Sedangkan Populasi dalam penelitian yang diangkat peneliti adalah Seluruh masyarakat yang datang ke Kantor Camat Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Adapun jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 30 konsumen.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Deskripsi Data Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara

Dari hasil pengumpulan data penelitian variabel X (Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik) diukur dengan menggunakan angket yang dibagikan kepada responden sebanyak 30 orang. Kemudian datanya diolah dengan menggunakan program SPSS untuk mencari pendeskripsian data tersebut. Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 7**  
**Nilai Mean, Median dan Modus Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (X)**

|                |         | Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik |
|----------------|---------|---------------------------------------|
| N              | Valid   | 30                                    |
|                | Missing | 0                                     |
| Mean           |         | 58.17                                 |
| Median         |         | 59.00                                 |
| Mode           |         | 59                                    |
| Std. Deviation |         | 6.176                                 |
| Minimum        |         | 41                                    |
| Maximum        |         | 68                                    |

Sumber: SPSS V22

Berdasarkan hasil *output* diatas, maka diperoleh nilai terendahnya adalah 41 dan nilai tertingginya adalah 68. Kemudian nilai tengah (*median*) sebesar 59,00, nilai yang sering muncul (*mode*) sebesar 59. Adapun nilai rata-rata (*mean*) untuk variabel X (Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik) sebesar 58.17, apabila dikonsultasikan pada kriteria penilaian yang terdapat pada BAB III tabel 4, maka posisi keberadaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara berada pada posisi “Kurang Baik”, artinya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik masih kurang

baik di Kantor Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara oleh karena itu masih perlu ditingkatkan lagi.

## 2. Deskripsi Data Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara

Dari hasil pengumpulan data penelitian variabel Y (Kepuasan Masyarakat) diukur dengan menggunakan angket yang dibagikan kepada responden sebanyak 30 orang. Kemudian datanya diolah dengan menggunakan program SPSS untuk mencari pendeskripsian data tersebut. Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 9**  
Nilai Mean, Median, dan Modus Kepuasan Masyarakat (Y)

|                |         | Kepuasan masyarakat |
|----------------|---------|---------------------|
| N              | Valid   | 30                  |
|                | Missing | 0                   |
| Mean           |         | 59.17               |
| Median         |         | 60.00               |
| Mode           |         | 60                  |
| Std. Deviation |         | 5,682               |
| Minimum        |         | 43                  |
| Maximum        |         | 68                  |

Sumber: Olahan Data SPSS versi 22

Berdasarkan hasil *output* diatas, maka diperoleh nilai terendahnya adalah 43 dan nilai tertinggi adalah 68. Kemudian nilai tengah (*median*) sebesar 60,00, nilai yang sering muncul (*mode*) sebesar 60. Adapun nilai rata-rata (*mean*) untuk variabel Y (Kepuasan Masyarakat) sebesar 59,17, apabila dikonsultasikan pada kriteria penilaian yang terdapat pada BAB III tabel 4, maka posisi keberadaan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara berada pada posisi “Kurang Baik”, artinya Kepuasan Masyarakat masih rendah atau belum maksimal Di Kantor Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara serta masih perlu ditingkatkan.

## D. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis untuk menjawab rumusan masalah nomor 3 (tiga) yaitu bagaimana Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara. Maka ada beberapa tahap pelaksanaan pengujian apakah hipotesis dalam penelitian ini diterima atau ditolak

1. uji korelasi produk moment.

**Tabel 11**  
Korelasi Produk Moment Correlations

|                                       |                     | Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik | Kepuasan Masyarakat |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------------------------|---------------------|
| Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik | Pearson Correlation | 1                                     | .554**              |
|                                       | Sig. (2-tailed)     |                                       | .001                |
|                                       | N                   | 30                                    | 30                  |
| Kepuasan Masyarakat                   | Pearson Correlation | .554**                                | 1                   |
|                                       | Sig. (2-tailed)     | .001                                  |                     |
|                                       | N                   | 30                                    | 30                  |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Olahan Data SPSS versi 22

Berdasarkan hasil perhitungan *Output* SPSS Versi 22 pada tabel diatas diperoleh  $r_{hitung}$  yaitu 0,554 yang menggambarkan adanya hubungan antara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.

Berdasarkan perbandingan nilai yang sig dan  $\alpha$  diperoleh  $sig = 0,001 < \alpha = 0,05$ , maka kesimpulannya  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, dengan ketentuan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau  $0,554 > 0,349$ , jadi kesimpulannya terdapat “korelasi signifikan antara Peningkatan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara. Apabila dikonsultasikan pada pedoman berada pada posisi “Cukup”.

## 2. Uji t

**Tabel 12**  
Uji t

|       |                                       | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|-------|---------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model |                                       | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)                            | 29.501                      | 8.462      |                           | 3.486 | .002 |
|       | Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik | .510                        | .145       | .554                      | 3.525 | .001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Olahan SPSS versi 22

Berdasarkan hasil perhitungan *outputs* SPSS Versi 22 pada tabel diatas untuk pengujian hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung} = 3,525$  sedangkan  $t_{tabel} = 2,048$ , maka diperoleh nilai  $t_{hitung}(3,525) > t_{tabel}(2,048)$  dengan

nilai sig = 0,001 pada taraf kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% = 0,05. Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa nilai sig. lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,001 < 0,05$ ). Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dan hipotesis dapat diterima dan disetujui kebenarannya.

### 3. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 13

Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary |                   |         |                   |                            |
|---------------|-------------------|---------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Squar | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .554 <sup>a</sup> | .307    | .283              | 4.812                      |

a. Predictors: (Constant), Peningkatan Kualitas

Pelayanan Publik

Sumber : Data Olahan SPSS V22

Berdasarkan hasil pengujian seperti disajikan pada tabel 13 diatas, dapat dilihat Koefisien Determinasi R Square sebesar 0,307. Hasil ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel X (Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik) dapat memberikan sumbangan pengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat) sebesar 30,7% dan sisanya sebesar 69,3% lagi dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis data berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebagaimana diuraikan dan dijelaskan pada bagian terdahulu, maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (variabel X) di Kantor Kecamatan Padang Bolak memperoleh nilai rata-rata (mean) pada tabel 7 sebesar 58,17, apabila dikonsultasikan pada kriteria penilaian yang terdapat pada BAB III tabel 4, maka posisi keberadaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara berada pada posisi “Kurang Baik”, artinya Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara masih perlu ditingkatkan.
2. Gambaran Kepuasan Masyarakat ( variabel Y ) di Kantor Kecamatan Padang Bolak, Berdasarkan hasil output data Kepuasan Masyarakat pada tabel 9. diperoleh nilai rata-rata (mean) untuk variabel Y (Kepuasan Masyarakat) dengan nilai 59,17, apabila dikonsultasikan pada kriteria penilaian yang terdapat pada BAB III tabel 4, maka posisi keberadaan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Padang

Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara berada pada posisi “Kurang Baik”, artinya Kepuasan Masyarakat belum maksimal di Kantor Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara dan masih perlu ditingkatkan.

3. Berdasarkan hasil pengolahan data pada table 12, diperoleh nilai uji t diperoleh nilai thitung(3,525) > ttabel(2,048) dengan nilai sig = 0,001 pada taraf kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% = 0,05. Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa nilai sig. lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,001 < 0,05$ ). Artinya terdapat Pengaruh yang signifikan antara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.

### 2. Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh bahwasanya Peningkatan Kualita Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara. Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara, dan sebagai masukan sehingga akan ber implikasi langsung terhadap peningkatan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.

### 3. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi hasil penelitian di atas, adapun yang menjadi saran penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagi Camat Padang Bolak sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan para pegawai di kantor kecamatan padang bolak.
2. Sebagai masukan bagi pegawai agar menerapkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat kecamatan padang bolak.
3. Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi serta dapat melanjutkan penelitian ini dengan melihat sisi lain dari masalah yang sudah ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto dan Setyobudi Ismanto.2014. Konsumen Dan Pelayanan Prima, Gava Media: Yogyakarta
- Dhion Gama Putra, Ismanto dan Daryanto.2014. “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar).: Malang, Universitas Brawijaya
- Ellitan, Anatan.2009. sistem informasi manajemen . Bandung : Alfabeta
- Emmywati. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur”. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
- Fardhani Harentama. 2007. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Badan

- Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang:  
Universitas Diponegoro
- Gibson. Ivancevick. Donnelly. 2013. Organisasi Dan Manajemen. Pelikaku, Struktur, Proses. Jakarta: Erlangga
- Handayani Agustuti. 2013. Pengaruh Kemampuan, Kecakapan, Dan Keterampilan Terhadap Kinerja Auditor Kota Metro. Lampung: Universitas Bandar Lampung
- Hardiyansyah.2018. kualitas pelayanan publik. Edisi revisi Yogyakarta : Gava Media
- Kotler. Philip Dan Keller. 2012. Marketing Manajemen, 14 ed Prantice International Inc A Division Of Simon & Scuster
- Martono Nanang.2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Edisi Revisi: Jakarta, PT. Raja Gravindo Persada
- Napitupulu, Paimin.2007. Pelayanan Public Dan Customer Satisfaction, PT. Alumni. Bandung
- Novita Indria Megawati. 2013. “Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Keramahan Pelayanan Pada Karyawan”: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Rahmayanti N. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sinambela, Lajlan. Poitak Dkk.2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sukmayanan dodii. 2017. Kepuasan Masyarakat. Yogyakarta: CV. Budi Utama
- Tika Astia.2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjung Pinang Timur”: Tanjung Pinang, Universitas Maritim Raja Ali Haji