

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir

*by Turnitin Hasil Turnitin*

---

**Submission date:** 17-Jan-2025 05:03PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2565861120

**File name:** 16403-53308-1-PB.pdf (485.88K)

**Word count:** 5055

**Character count:** 32505



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir

Mifta Hulzannah<sup>1)</sup>, Dita Fisdian Adni<sup>2)</sup>

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Indonesia

[miftahulzannah@student.uir.ac.id](mailto:miftahulzannah@student.uir.ac.id)<sup>1)</sup>

[ditafisdianadni@so.uir.ac.id](mailto:ditafisdianadni@so.uir.ac.id)<sup>2)</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan pujud kabupaten rokan hilir. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian mixed method yaitu melibatkan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Data yang diperoleh melalui Kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi, Teknik penarikan sampel dilakukan dengan Teknik Sensus dan Purposive Sampling. Teknik Sensus Sampling yakni pada Camat Pujud, Sekretaris Camat Pujud, Kasi Pelayanan Umum. Dan Purposive dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sudah mengurus Surat Keterangan Pindah maka teknik ini sesuai untuk mendapatkan data yang jelas dan konkrit. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan publik di kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir sudah berkualitas, diterima dan memperoleh nilai t-hitung 10,101 maka keputusannya H1 diterima. Artinya secara parsial kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Hasil temuan peneliti di lapangan bahwa adanya hambatan yang dialami oleh pihak Kantor Camat Pujud yaitu ketidaksiplinan para staf untuk datang tepat waktu sehingga dapat memperlambat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kemudian adanya hambatan daripada pihak masyarakat sendiri dalam mengurus suatu surat administrasi yang dimana tidak mengetahui persyaratan-persyaratan yang dibawa sehingga itu juga dapat memperlambat proses pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat tersebut.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Camat Pujud.

### Abstract

*This research aims to find out and analyze the quality of public services at the Pujud sub-district office, Rokan downstream district. The method used in this research is a mixed method research method, which involves quantitative and qualitative research methods. Data obtained through questionnaires, interviews, observation and documentation. The sampling technique was carried out using the Census and Purposive Sampling Techniques. The Census Sampling Technique includes the Head of Pujud Subdistrict, Secretary of the Head of Pujud Subdistrict, Head of Public Services Section. And purposive in this research are people who have already processed a moving certificate, so this technique is suitable for obtaining clear and concrete data. The results of this research show that public services at the Pujud sub-district office, Rokan Hilir Regency are of high quality, accepted and obtained a t-value of 10.101, so the decision H1 is accepted. This means that partially the quality of public services has a significant effect on community satisfaction at the Pujud Subdistrict Office, Rokan Hilir Regency. The findings of researchers in the field are that there are obstacles experienced by the Pujud Subdistrict Office, namely the lack of discipline of the staff to arrive on time so that it can slow down the process of services provided to the community and then there are obstacles from the community itself in processing an administration letter which does not know the requirements. requirements that are brought in can also slow down the service process that will be received by the community.*

**Keywords:** Quality of public services, community satisfaction, Pujud sub-district head.



## PENDAHULUAN

Pelayanan atau service merupakan kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pada pemilikan sesuatu. Pelayanan publik memegang peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Semakin banyak pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat maka masyarakat akan semakin membaik. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan menjadi kunci yang selalu dijaga oleh pemerintahan karena akan mencerminkan juga kualitas pemerintah. Kualitas layanan dapat menginspirasi orang untuk membangun hubungan jangka panjang yang kuat dan akhirnya bisa meningkatkan kepuasan dan meminimalisir ketidakpuasan publik serta mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan dari publik (Sulaiman et al., 2022).

Salah satu instansi pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu Kantor Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, disebutkan bahwa kecamatan adalah sebuah perangkat daerah kabupaten/kota sekaligus penyelenggara pemerintahan umum.

Tabel 1 Jenis Pelayanan Kantor Kecamatan Pujud Kab. Rokan Hilir Tahun 2022

No	Jenis Pelayanan Kantor Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir	Tahun 2022
1.	Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	7
2.	Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	2
3.	Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	6
4.	Pembuatan Surat Keterangan Pindah	8
5.	Pembuatan Surat Rekomendasi Dispensasi Nikah	15
6.	Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu	15
7.	Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris	11
	<b>Jumlah</b>	<b>64</b>

Sumber : Kasi Pelayanan Umum

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan pada tanggal 03 Juli 2023 sampai dengan 31 Agustus 2023 penulis menemukan masalah terkait dengan pelayanan publik. Berdasarkan jenis pelayanan yang tertera diatas terlihat pelayanan yang bermasalah yaitu pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, pada pelayanan SIUP dimana masyarakat mengalami kesulitan dalam melengkapi persyaratan dokumen seperti dokumen Pengelolaan Lingkungan dari Dinas Lingkungan Hidup, yang dimana masyarakat tidak tahu untuk mendapatkan data tersebut dengan kendala tidak adanya transportasi serta dana yang tidak memungkinkan, sehingga kurangnya masyarakat yang mengurus pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) tersebut. kemudian dapat dilihat masalah yang berikutnya yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan. Kecamatan Pujud, memiliki dua loket pelayanan umum, dan pegawai yang ada di ruang pelayanan tersebut juga tidaklah banyak, terkadang hanya ada dua atau sampai tiga orang saja, sehingga ini juga memicu lambatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang sedang berurusan.

Permasalahan kedua yaitu, bahkan pegawai yang berada di loket pelayanan tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya, yang seharusnya loket pelayanan diisi dengan kasi pelayanan tetapi dialihkan kepada kasi yang lain.

Masalah ini juga menimbulkan kelambatan dalam proses urusan pelayanan, karena dapat dilihat misalnya ada masyarakat yang berurusan tetapi pegawai yang ada di ruang pelayanan tidak tahu untuk mengatasi ataupun mengerjakan hal-hal yang diperlukan oleh masyarakat, dan harus menghubungi pegawai yang bersangkutan yang tahu tentang hal tersebut. Hal ini juga dapat memperlambat pelayanan, karena terdapatnya pegawai yang tidak mengetahui fungsi dan



tugas daripada pelayanan umum tersebut. Dapat dilihat juga pada bidang Kasi Pemerintahan juga terjadi hal yang sama, sebab tidak memahami bagaimana tupoksi nya dalam Kasi Pemerintahan, misal menyusun dokumen monografi kecamatan, tetapi melimpahkan kepada pegawai yang bukan termasuk pada kasi Pemerintahan tersebut.

Telah diketahui bahwa secara garis besar tugas dan fungsi daripada Kasi Pemerintahan yaitu melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban serta penataan dan pengelolaan wilayah, pendataan dan pengelolaan Profil Desa. Jika dikaitkan dengan fenomena yang terjadi di Kantor Camat Pujud khususnya pada Kasi Pemerintahan yang seharusnya Kasi Pemerintahan Kantor Camat Pujud harus mampu menguasai tugas dan fungsinya sehingga tidak melimpahkan pekerjaan nya kepada petugas yang lain dan menghindari adanya keterlambatan dalam proses pelayanan.

Kemudian dilihat juga dalam pelayanan administrasi surat-menyurat di Kecamatan Pujud sudah menggunakan komputersasi, sedangkan untuk pencatatan antara lain seperti agenda Surat Masuk dan Surat Keluar, Surat Ahli Waris, Surat Dispensasi Menikah masih menggunakan buku manual yaitu dicatat pada Buku Cetak. Selain itu dalam permasalahan yang ketiga dapat dilihat dari Sarana dan Prasarana yang ada di kantor tersebut misal nya adalah Komputer. Pada kantor tersebut terdapat 2 (dua) komputer, masing-masing komputer tersebut terletak di Ruang Pelayanan Umum, dan di Ruang Kasi Pembangunan dan Kepegawaian. Namun, yang terletak di Ruang kasi Pembangunan dan Kepegawaian tersebut tidak bagus dan harus ke Ruang Kasi Pelayanan Umum. Itu tentu memperlambat urusan pelayanan dan dapat menghambat pelayanan. Kemudian juga ATK nya kurang lengkap disetiap ruang kasi. Printer yang masih terbatas, dan hanya satu unit saja yang bisa digunakan begitupun Air Conditioner (AC) rusak yang terletak di Kasi Pemerintahan.

Adanya standar pelayanan publik dapat memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

Dari penjelasan dan data di atas penulis menemukan fenomena-fenomena yang terjadi sebagai berikut :

1. Terindikasi kurangnya pegawai yang berada di Loket Pelayanan atau di Kasi Pelayanan Kantor Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.
2. Terindikasi kurangnya memahami Tugas dan Fungsi masing-masing oleh pegawai Kantor Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.
3. Terindikasi kurangnya fasilitas dan sarana prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Dari pembahasan masalah yang telah diuraikan pada latar belakang tersebut, maka peneliti melakukan penelitian guna untuk memecahkan permasalahan, penulis mengemukakan suatu perumusan permasalahan sebagai berikut : Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

## **Studi Kepustakaan**

### **A. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya (Saputra, 2019). Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (T. Rama Auliansyah, 2020)

Menurut KEPMEN Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, pelayanan publik adalah kegiatan atau





rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menyediakan barang dan jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memiliki kegiatan yang hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

## **B. Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan (Andi Riyanto, 2018). Kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan (Andi Riyanto, 2018). Menurut (Kasmir, 2017) kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Dari beberapa pengetahuan mengenai kualitas pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas dapat dilihat dari suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya. Serta kualitas pelayanan publik ini juga berhubungan erat dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberi pelayanan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011) adalah sebagai berikut :

1. Reliability, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
2. Responsiveness, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. Assurance, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
4. Emphaty, perhatian individual terhadap pelanggan.
5. Tangibles, penampilan fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

## **C. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik. (Sulaiman et al., 2022)

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Secara sederhana ada empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, antara lain sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *ghost shopping*, *lost customer analysis*. Analisis indeks kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan. (Damayanti et al., 2019)

Untuk mencapai tujuan pelanggan atau masyarakat terus meningkat, menurut (sudaryono, 2019) maka perlu dilakukan atau didukung hal-hal sebagai berikut:

1. Memperhatikan kualitas pelanggan
2. Faktor Pendekatan dan Kedekatan untuk Berinteraksi .



3. Faktor Harga yang Ditawarkan
4. Kenyamanan dan Keamanan Perusahaan
5. Kemudahan Memperoleh Produk
6. Penanganan Komplain atau Keluhan
7. Kelengkapan dan Kegunaan Produk
8. Layanan Purna Jual

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian mixed method (campuran) yang melibatkan pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif, mengintegrasikan dua bentuk data, dan menggunakan desain berbeda yang dapat melibatkan asumsi filosofis dan kerangka teoritis kedua paradigma tersebut adalah positivis atau empiris yang menjadi dasar konseptual dari metode kuantitatif dan paradigma konstruktivis atau fenomenologi yang menjadi dasar dari metode kualitatif.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Adapun alasan peneliti mengambil lokasi penelitian ini dikarenakan di lokasi tersebut terdapat beberapa permasalahan yaitu seperti ketiadaan petugas di loket pelayanan umum, bahkan jika adapun hanya 1 (satu) hingga 2 (dua) orang saja sementara masyarakat yang memerlukan pelayanan yang diberikan akan susah untuk mendapatkannya sehingga dapat memicu keterlambatan dalam proses pelayanan. Populasi adalah suatu kelompok individu yang memiliki karakteristik yang sama atau relatif serupa (Nurcahyo, 2015). Menurut (Fabiana Meijon Fadul, 2019) populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang akan diteliti.

Adapun populasi yang disajikan dalam penelitian ini adalah :

- a. Bapak Camat Kantor Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.
- b. Sekretariat Camat Kantor Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.
- c. Kasi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.
- d. Masyarakat yang mengurus Administrasi Surat Menyurat termasuk Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Administrasi Surat Keterangan Pindah, Rekomendasi Surat Dispensasi Nikah, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Ahli Waris.

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Ningtyas, 2014). Menurut (Fitrah, 2019) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.

Mengingat keterbatasan waktu dan biaya peneliti, yang cukup besar dalam mengambil data, peneliti dapat menentukan jumlah sampel sehingga peneliti mengacu pada rumus Slovin. sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang sudah mengurus Administrasi Surat Menyurat di Kantor Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir sebanyak 57 orang.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Indikator Indikator Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.**

#### **A. Kualitas Pelayanan Public (X)**

##### **1. Reliability (Realibilitas/Kehandalan)**

Tanggapan responden tentang indikator tangibles (ketampakan fisik) yang menunjukkan presentase antara 67-100 % yaitu sebesar 67 % dan dapat dikategorikan dengan baik.

##### **2. Responsiviness (Responsivitas/Ketanggapan)**

Tanggapan responden tentang indikator Responsiviness (Responsivitas/Ketanggapan) yang



menunjukkan presentase antara 67-100 % yaitu sebesar 73 % dan dapat dikategorikan dengan baik.

3. Assurance (Kepastian/Jaminan)

Tanggapan responden tentang indikator Assurance (Kepastian/Jaminan) yang menunjukkan presentase antara 67-100 % yaitu sebesar 81 % dan dapat dikategorikan dengan baik.

4. Emphaty (Empati)

Tanggapan responden tentang indikator Emphaty (Empati) yang menunjukkan presentase antara 67-100 % yaitu sebesar 79 % dan dapat dikategorikan dengan baik.

5. Tangibles (Ketampakan Fisik)

Tanggapan responden tentang indikator Tangibles (Ketampakan Fisik) yang menunjukkan presentase antara 67-100 % yaitu sebesar 81 % dan dapat dikategorikan dengan baik.

## **B. Kepuasan Masyarakat (Y)**

1. Memperhatikan Kualitas Pelayanan

Tanggapan responden tentang indikator Memperhatikan Kualitas Pelayanan yang menunjukkan presentase antara 67-100 % yaitu sebesar 68 % dan dapat dikategorikan dengan baik.

2. Faktor Pendekatan dan Kedekatan untuk Berinteraksi

Tanggapan responden tentang indikator Faktor Pendekatan dan Kedekatan untuk Berinteraksi yang menunjukkan presentase antara 67-100 % yaitu sebesar 86 % dan dapat dikategorikan dengan baik.

3. Faktor Harga yang ditawarkan

Tanggapan responden tentang indikator Faktor Harga yang ditawarkan yang menunjukkan presentase antara 67-100 % yaitu sebesar 80 % dan dapat dikategorikan dengan baik.

4. Kenyamanan dan Keamanan Lokasi Perusahaan

Tanggapan responden tentang indikator Kenyamanan dan Keamanan Lokasi Perusahaan yang menunjukkan presentase antara 67-100 % yaitu sebesar 86 % dan dapat dikategorikan dengan baik.

5. Kemudahan memperoleh Produk

Tanggapan responden tentang indikator Kemudahan memperoleh Produk yang menunjukkan presentase antara 67-100 % yaitu sebesar 79 % dan dapat dikategorikan dengan baik.

6. Penanganan Komplain atau Keluhan

Tanggapan responden tentang indikator Penanganan Komplain atau Keluhan yang menunjukkan presentase antara 67-100 % yaitu sebesar 88 % dan dapat dikategorikan dengan baik.

7. Kelengkapan dan Kegunaan Produk

Tanggapan responden tentang indikator Kelengkapan dan Kegunaan Produk yang menunjukkan presentase antara 67-100 % yaitu sebesar 91 % dan dapat dikategorikan dengan baik.

8. Layanan Purna Jual

Tanggapan responden tentang indikator Layanan Purna Jual yang menunjukkan presentase antara 67-100 % yaitu sebesar 81 % dan dapat dikategorikan dengan baik.

## **TEKNIK ANALISIS DATA**

### **1. Uji Validitas**

Berdasarkan hasil analisis data bahwa Variabel Kualitas pelayanan publik (X)  $t\text{-hitung} > t$  tabel dan didapatkan  $n = 57$  sebesar 0,260 dengan tingkat signifikan 5%. Merujuk pada hasil uji validitas bahwa semua item pada variabel X mulai dari X1 sampai X20, dinyatakan valid karna  $t\text{-hitung} > t$  tabel. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)  $t\text{-hitung} > t$  tabel dan didapatkan  $n = 57$





sebesar 0,260 dengan tingkat signifikan 5%. Merujuk pada hasil uji validitas bahwa semua item pada variabel Y mulai dari Y1 Sampai Y32, dinyatakan valid karena  $t\text{-hitung} > t\text{ tabel}$ . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks ketentua yang dinyatakan realibel dengan menguji cronbranch's alpha lebih besar dari 0,60 ( $>0,60$ ) maka dapat disebut reliabel jika memenuhi nilai cronbach's alpha.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah item	Cronbach alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	20	0,787	0,60	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat	32	0,866	0,60	Reliabel

Sumber:Data Olahan Penelitian SPSS statistic,2024

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Kualitas pelayanan (X) dengan nilai Cronbach's alpha sebesar  $0,787 > 0,60$  maka dapat dikatakan data X realibel, dan pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai cronbach's alpha sebesar  $0,866 > 0,60$  maka dapat dikatakan data Y realibel

## 3. Uji Hipotesis

Kesimpulan dari hipotesis yang telah di buktikan pada data di atas bahwa Kualitas pelayanan publik ternyata menjadi salah satu hal yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Kualitas pelayanan yang dimaksudkan disini adalah tingkat baik atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Camat Pujud kepada masyarakat yang telah mengurus surat menyurat administrasi di instansi tersebut. Baik itu dalam bentuk perilaku (tingkah laku), sarana dan prasarana hingga output yang diterima oleh masyarakat tersebut.

### Hambatan dalam Pelayanan Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir

Telah diketahui juga bahwa pada hal ini, hambatan yang dialami oleh pihak Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir ialah sesuai pada Wawancara yang dilakukan peneliti bersama Bapak Drs.H.Mhd.Yusuf selaku Camat Pujud, yaitu sebagai berikut :

*"Sejauh ini yang saya temukan penghambat dalam Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir ini adalah dilihat dari ketidakdisiplinan dari staf kantor yang datang tidak tepat waktu sehingga ini juga menjadi pelajaran dan teguran untuk kami sendiri untuk harus tetap datang tepat waktu selama masa kerja, dan begitu juga dalam bentuk pelayanan masyarakat kepada kami dilihat dalam bentuk persyaratan yang masyarakat berikan tidak lengkap sehingga msyarakat harus melengkapinya terlebih dahulu sehingga bisa untuk melanjutkan proses pembuatan surat-surat yang mereka (masyarakat) butuhkan tersebut. sehingga solusi yang dapat kami berikan tentunya selalu menegaskan dan memberikan teguran kepada masing-masing yang bersangkutan (staf) yang terlambat untuk datang tepat waktu dan tidak memperlambat proses pelayanan, serta kepada masyarakat juga harus mencermati apa saja persyaratan yang akan dibawa untuk mengurus suatu surat administrasi di kantor camat ini".*

Hasil temuan peneliti pada hal ini, hambatan yang dialami oleh pihak Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir ialah dalam hal waktu, maka pada hal ini peneliti menemukan ada sedikit banyaknya staf instansi yang tidak datang tepat pada waktunya dan itu dapat memperlambat proses pelayanan yang dilakukan oleh pihak Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Dan dilihat juga berdasarkan dari masyarakat yang mengurus persyaratan surat-menyurat administrasi di Kantor Camat Pujud tersebut, tidak melengkapi persyaratan-persyaratan yang hendak akan di proses di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir tersebut.





Berdasarkan data yang sudah ditampilkan pada sub bab sebelumnya, diskusi dilakukan dengan menginformasikan temuan dengan teori, adapun temuan-temuan dalam penelitian ini adalah bahwa berdasarkan hasil hipotesis Kualitas Pelayanan Publik (X) memiliki pengaruh yang kuat terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) yang dimana, masyarakat yang telah mengurus surat menyurat administrasi di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Kualitas pelayanan publik memiliki peran yang sangat kuat dalam mengembangkan kinerja untuk menghasilkan output yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir dianggap baik dan diterima oleh masyarakat-masyarakat yang telah mengurus surat menyurat administrasi di Instansi tersebut, dan dibuktikan dengan adanya data-data baik itu dalam pengujian Validitas dan Reliabilitas yang menunjukkan bahwa pernyataan Kualitas Pelayanan Publik dikatakan valid dan berpengaruh besar terhadap masyarakat.

Hal ini dapat dikatakan bahwa, kualitas pelayanan publik sangat menjadi pengaruh yang sangat utama terhadap kepuasan masyarakat, sehingga baik dari pihak kantor dan masyarakat dapat menjaga kelestarian, kerukunan, dan menjaga komunikasi yang baik untuk menciptakan dan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Sehingga daripada itu kesimpulan dari temuan penelitian terhadap hasil uji Hipotesis ini adalah bahwa  $H_1$  diterima yang dimana Kualitas Pelayanan Publik sudah berkualitas dibuktikan dengan adanya jawaban responden serta jawaban langsung oleh Pihak Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Sehingga dari pada itu kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Pujud yang telah terukur dan serta memberikan dampak yang baik terhadap masyarakat yang telah mengurus surat menyurat administrasi di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu, yang pertama untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir dan mengetahui dan menganalisis apa saja faktor penghambat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir pada tahun 2022. Berdasarkan hasil temuan dari penelitian yang sudah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang signifikan dengan Kepuasan masyarakat yang dibuktikan dengan data-data yang dihasilkan dengan uji validitas dan reliabilitas yang dimana data tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 57 responden menjawab pada variabel Kualitas pelayanan publik (X) memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) dimana pada uji validitas  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, besar nilai  $r$  tabel nya untuk variabel X adalah 0,260 dan dinyatakan valid. Untuk uji reliabilitas pada variabel Kualitas pelayanan publik (X) menunjukkan nilai koefisien 0,787 dan dinyatakan reliabel serta untuk uji reliabilitas pada variabel Kepuasan masyarakat (Y) menunjukkan nilai koefisien 0,866 berada diatas 0,60 sehingga instrumen yang digunakan dari dua variabel adalah reliabel. Sehingga ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Hasil hipotesis yang menyatakan bahwa Pelayanan publik di kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir sudah berkualitas, diterima dan memperoleh nilai  $t$  hitung 10,101 maka keputusannya  $H_1$  diterima. Artinya secara parsial kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.
2. Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan dan data wawancara menyatakan bahwa adanya hambatan yang dialami oleh pihak Kantor Camat Pujud yaitu ketidaksiplanan para staf untuk datang tepat waktu sehingga dapat memperlambat proses pelayanan yang diberikan



kepada masyarakat kemudian adanya hambatan daripada pihak masyarakat sendiri dalam mengurus suatu surat administrasi yang dimana tidak mengetahui persyaratan-persyaratan yang dibawa sehingga itu juga dapat memperlambat proses pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat tersebut.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh mengenai Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Dengan adanya temuan peneliti mengenai hambatan yang dialami pihak Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir yaitu ketidakdisiplinan waktu para staf untuk datang ke instansi itu akan memicu pandangan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Pujud tidak baik, maka daripada itu saran dari peneliti sendiri ialah untuk memberikan suatu arahan khusus ataupun pandangan terhadap para staf yang ada untuk selalu mematuhi jam kerja dan tidak membiarkan masyarakat kesulitan dalam melakukan proses pelayanan dan begitu juga untuk masyarakat diharapkan selalu melihat dan mencari tahu kebaruaran apa saja syarat yang akan dipersiapkan sehingga itu dapat mempercepat layanan yang diberikan pihak Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.
2. Saran untuk penelitian selanjutnya, dari hasil penelitian ini terdapat banyak kelemahan baik itu dari jumlah responden yang sedikit, tempo waktu yang singkat serta sumber daya manusia yang belum memadai oleh karena itu perlu adanya penelitian lanjutan yang berfokus pada Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andi Riyanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 10–27.
- Abdul Sabaruddin, 2015. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Agustino, L.. (2016a). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta, CV.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., Haris, I. A., Ekonomi, J. P., Ekonomi, F., Pendidikan, U., & Singaraja, G. (2019). *ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM )*. 11(1), 21–32.
- Dian, N., & Noersanti, L. (2020). Pengaruh Komunikasi, Disiplin, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pt. Extrupack Bekasi Barat. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 3, 1–25. [http://repository.stei.ac.id/1653/4/BAB 3.pdf](http://repository.stei.ac.id/1653/4/BAB%203.pdf)
- Inu Kencana Syafii (2017). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*.
- Yusuf Zainal Abidin (2016). *Komunikasi Pemerintahan*.
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). pengaruh Self efficacy, Motivasi, Social support terhadap burnout akademik pada mahasiswa secara. *Jurnal Stei*, 2020, 43–54.
- Fitrah, L. (2019). *Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Produk terhadap Peningkatan Penjualan Produk Kabel pada PT Kabelindo Murni Tbk. Strategi*. 49–57.
- Gary, Yukl. 2015. *Kepemimpinan dalam Organisasi. Edisi Ketujuh*. Indeks. Jakarta.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mulyadi, Deddy. Dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta: Bandung.



- A. J. (n.d.). *Agus Salim, Teori dan Paadigma Sosial*, (Yogyakarta: Tiara Wacana, 2001), h. 26 B. *Bungin, Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2007), h. 3.
- Nawawi, Zaidan. (2013). *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ningtyas, M. (2014). Pengaruh Pendekatan Keterampilan Taktis Terhadap Ketepatan Smash Bulutangkis Di SMA Muhammadiyah 1 Kota Pontianak. *Bintang: Jurnal Pendidikan Dan Sains*, 1(3), 32–41.
- Nurchayyo, (2015). *Peran Dzikir Sebagai Media Pengelolaan Stres*. 8–10.
- Lexy J. Moleong, (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Putri, S. I. N., Selvy, Roles, G. H., & Ellen, A. (2019). Pengaruh Rekrutmen Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Budi Raya Perkasa. *Jurnal Maznajemen*, 5(1), 71–80.
- Rahim, R. (2021). *Metode Kuantitatif (Teori dan Praktik) Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*. 5–9.
- Ryan, Cooper, & Tauer. (2013). Landasan Teori BSI. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.
- Saputra, R. (2019). Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 53(9), 10–39.
- siabian, herdina. (2013). *Kontribusi Kualifikasi Pembimbing Sejarah terhadap Hasil Belajar Warga Belajar (Penelitian dengan Pendekatan Mixed Methods terhadap Warga Belajar Sekolah Menengah Atas Pengguna lembaga bimbingan belajar di kota medan, sumatra utara)*. 49–67.
- Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip GoodGovernance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 4.
- Solihah, R. (2019). Pengantar Ilmu Pemerintahan. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, 544.
- sudaryono. (2019). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Desain Penelitian, Hipotesis, Definisi-Oprasional, Analisa Data*. Sugiono, 45–66.
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105–120.
- Suryo, H. (2016). *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengembangan Kemandirian Masyarakat. Transformasi*, 1(29), 45–49.
- T. Rama Auliansyah. (2020). Efektifitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nagan Raya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah  
Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). Konsep Ilmu Pemerintahan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27.
- Zefry Andalas, R. W. T. (2017). *Kualitas Pelayanan Tahanan Di Cabang Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi*.



# Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir

---

## ORIGINALITY REPORT

---

19%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

---

## MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

---

2%

★ [garuda.ristekbrin.go.id](http://garuda.ristekbrin.go.id)

Internet Source

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography  On