

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN LOA JANAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE OFFICE OF LOA JANAN SUB DISTRICT KUTAI KARTANEGARA REGENCY

Sofiyani¹, Yonathan Palinggi², Ida Bagus Made Agung Dwijatenaya³

^{1,2,3}UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA TENGGARONG

msofiyan10@gmail.com, yonathanpalinggi62@gmail.com, tenaya@unikarta.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality on community satisfaction at the Loa Janan sub-district office, Kutai Kartanegara Regency. This research approach uses survey research conducted at the Loa Janan Sub District Office, Kutai Kartanegara Regency in 2022. The research population is the community in Loa Janan District, Kutai Kartanegara Regency, totaling 60 people. The sample selection in this study was carried out using a non-probability sampling technique with the type of accidental sampling whose sample determination technique was based on the spontaneity factor, meaning anyone who accidentally met the researcher and according to the characteristics of the people who were customers of the Loa Janan Sub District Office. Then the person can be used as a sample. The results showed that (1) Tangible, reliability, responsiveness and assurance had no partial significant effect on community satisfaction at the Loa Janan Sub District Office, and empathy has a significant effect on community satisfaction (2) Tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy simultaneously have a positive and significant effect on community satisfaction at the Loa Janan Sub District Office.

Keywords: Service Quality, Community, Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian survey yang dilakukan pada Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara pada Tahun 2022. Populasi penelitian adalah masyarakat yang berada di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara yang berjumlah 60 Orang. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode teknik non-probability sampling dengan jenis accidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan factor spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai karakteristik yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan Kantor Kecamatan Loa Janan. Maka orang tersebut dapat digunakan sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *Tangible, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Loa Janan serta *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (2) *Tangible, realibility, responsiveness, assurance* dan *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Loa Janan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, masyarakat, kepuasan

PENDAHULUAN

Kecamatan merupakan dasar dari satuan pemerintahan yang terkecil setelah Kecamatan dari suatu komunitas pemerintahan negara. Sehingga boleh dikatakan bahwa keberhasilan dalam melakukan pembangunan juga tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat setempat beserta Aparat pemerintahan Kecamatan dalam perencanaan pembangunan tersebut. Dalam arti masyarakat harus ikut berpartisipasi dan diberi kepercayaan dan kewenangan yang cukup dalam mengurus rumah tangga Kecamatannya, sehingga bias mandiri dan sesuai dengan potensi dan sumber daya yang dimiliki daerah tersebut. Selain sebagai pelaksana dan perencana program pembangunan, maka para aparat pemerintah Kecamatan juga berperan sebagai pelayan masyarakat dalam urusan-urusan administrasi dan kependudukan yang menjadi

wewenang dari pihak Kecamatan. Namun hingga saat ini pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkadang masih sulit untuk dapat di akses langsung oleh masyarakat dan prosedur yang terkadang berbelit-belit dan sering menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus surat atau izin tertentu di Kecamatan, biaya yang tidak jelas serta terjadinya pungutan liar (pungli), saat ini menjadi cerminan rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia. Karena itu dibutuhkan standar pelayanan sebagai instrumen yang digunakan 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. (baca pasal 20-21 undang-undang Nomor: 25 Tahun 2009). Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsive terhadap kepentingan

masyarakat itu sendiri, dimana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik kepelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat. Pemerintah Kecamatan Loa Janan disini berperan dalam perencanaan program pembangunan didaerah harus mampu berkoordinasi dan bekerjasama dengan masyarakat dan mampu menampung segala aspirasi masyarakat, agar dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan jasa, produk, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut ini.

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama proses pelayanan
2. Akurasi Pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan .
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani masyarakat, serta fasilitas

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman . sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, A. Pasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik *servqual* memiliki 5 (lima) dimensi antara lain :

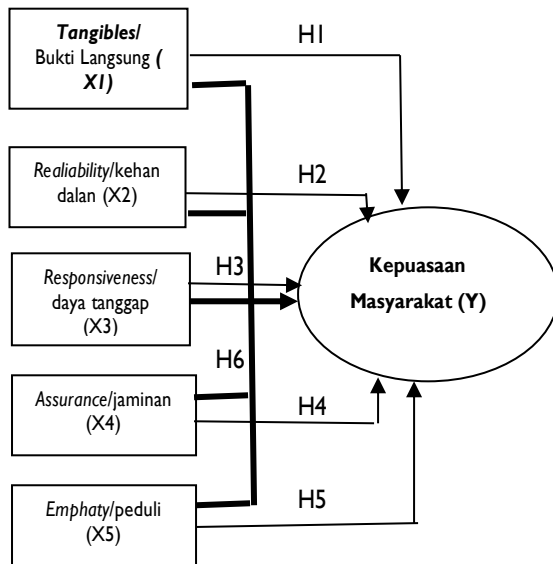
1. *Tangibles* (bukti langsung) adalah bukti konkret kemampuan suatu organisasi untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan pegawai.
2. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
3. *Assurance* (Jaminan) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun pegawai, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

4. *Realibility* (Kehandalan) adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya.
5. *Empathy* (peduli) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan masyarakat secara akurat dan spesifik.

Menurut Zetithami dan Bitner (2000) kepuasan adalah respon atau tanggapan masyarakat mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan masyarakat berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi masyarakat.

Tingkat Kepuasan Masyarakat. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (KEPMENPAN No 63 Tahun 2003) menyatakan bahwa "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan. Maka dari itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN No.25 Tahun 2004). Kantor Kecamatan Loa Janan merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Dimana salah satu tugas dari Kantor Kecamatan Loa Janan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan kantor Kecamatan Loa Janan merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara masyarakat dengan penyedia jasa Kantor Kecamatan. Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja Kantor Kecamatan karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan masyarakat.

Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi. Berdasarkan tujuan analisis, maka disusun suatu model tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel kualitas pelayanan merupakan variabel independen yang terdiri dari: *tangibles*/bukti langsung (X_1), *reliability*/kehandalan (X_2), *responsiveness*/daya tanggap (X_3), *assurance*/jaminan (X_4), dan *emphaty*/peduli (X_5). Variabel dependen dalam analisis ini adalah kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan hubungan variabel independen dan dependen selanjutnya digambarkan kerangka konseptual sebagaimana Gambar 1.



Gambar 1
Kerangka Konsepsional Penelitian

Berdasarkan kerangka konsepsional tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H1: *Tangibles/Bukti Langsung (X1)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)

H2: *Reliability/kehandalan (X2)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)

H3: *Responsiveness/ daya tanggap (X3)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)

H4: *Assurance/jaminan (X4)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)

H5: *Emphaty/peduli (X5)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)

H6: *Tangibles/bukti langsung (X₁), reliability/kehandalan (X₂), responsiveness/daya tanggap (X₃), assurance/jaminan (X₄), dan emphaty/peduli*

(X₅). Secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Adapun tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian dapat di artikan sebagai strategi untuk melaksanakan suatu penelitian. Penelitian ini di klasifikasikan dari jenisnya tergolong penelitian kuantitatif, yakni; tingkat eksplanasi (level of explanation) atau tingkat penjelasan. Jadi penelitian ini bermaksud menjelaskan kedudukan antara variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel yang lain (Sugiyono, 2014).

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek/objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah

masyarakat Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability* sampling dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan Kantor Kecamatan Loa Janan, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data. Jumlah Sampel yang dianalisis berjumlah 60 responden. Teknik Pengumpulan data adalah wawancara, kuisisioner, dan studi dokumentasi

Data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas instrumen. Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan program SPSS menunjukkan hasil bahwa instrument valid dan reliabel. Validitas merupakan ukuran yang berhubungan dengan tingkat akurasi yang dicapai oleh sebuah indikator dalam mengukur konstruk yang seharusnya di ukur. Dalam penelitian ini dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur konstruk yang akan diukur dan dapat mengungkapkan data serta variabel-variabel yang diteliti secara konsisten. Uji Validitas adalah ketepatan skala atas pengukuran instrumen yang digunakan dengan maksud untuk menjamin bahwa alat ukur yang digunakan, dalam hal ini pernyataan pada kuesioner sesuai dengan obyek yang diukur. Instrumen dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya. Uji Reliabilitas adalah uji kehandalan yang bertujuan mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Menurut Sugiyono 2012 Instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Telah dilakukan uji asumsi klasik ekonometrika, yang hasilnya menunjukkan bahwa model telah memenuhi syarat.

Teknik analisis menggunakan analisis regresi berganda melalui bantuan computer dengan program SPSS. Adapun persamaan regresi lenier adalah sebagai berikut ini.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄, b₅ = koefisien regresi

e = residu

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Objek Penelitian

Kecamatan yang dipimpin oleh Camat perlu diperkuat dari aspek sarana prasarana, sistem administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan sebagai ciri pemerintahan kewilayahan yang memegang posisi strategis dalam hubungan dengan pelaksanaan kegiatan pemerintahan kabupaten.

Kecamatan Loa Janan adalah salah satu dari 18 Kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanegara, terletak di wilayah

tengah Kabupaten Kutai Kartanegara Kalimantan Timur terletak antara 116°49' BT – 117°08' BT dan 0°34' LS – 0°45' LS dengan batas-batas wilayah :

Utara : Kota Samarinda

Timur : Kecamatan Samboja dan Kota Samarinda Selatan : Kota Balikpapan

Barat : Kecamatan Loa Kulu

Dengan luas wilayah 644,20 km² yang terbagi dalam 8 Desa terdiri dari:

Desa Bakungan: 208,33 km² 32,34 %

Desa Loa Duri Ulu : 127,28 km² 19,76 %

Desa Loa Duri Ilir : 127,28 km² 19,76 %

Desa Loa Janan Ulu : 11,90 km² 1,85 %

Desa Purwajaya : 35,55 km² 5,52 %

Desa Tani Bhakti: 35,55 km² 5,52 %

Desa Batuah: 67,06 km² 10,41 %

Desa Tani Harapan : 31,25 km² 4,85 %

Deskripsi Responden

Berdasarkan deskripsi responden didapatkan dari 60 responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan jenis kelamin laki-laki 42 % sedangkan perempuan 58 %. Berdasarkan umur sebagian besar responden berumur 30 – 40 tahun yaitu 33 %. Berdasarkan alamat responden

sebagian besar responden beralamat didesa Loa Janan Ulu yaitu 47 %. Berdasarkan pendidikan terakhir responden sebagian besar SMA yaitu 43 %. Berdasarkan pekerjaan responden sebagian besar lainnya yaitu sebagai petani dengan 48 %. Berdasarkan penghasilan responden sebagian berpenghasilan < 1 juta yaitu 65 %.

Deskripsi Variabel Penelitian

Berikut diuraikan deskripsi variable penelitian untuk variable independen dan variable dependen. Indikator yang paling dominan membentuk variabel *tangible* (bukti fisik) adalah penampilan dalam melayani masyarakat dan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan yaitu 3,93 sedangkan nilai rata-rata semua indikator 3,91. Hal ini menunjukkan bahwa penampilan petugas dalam melayani dan kemudahan permohonan pelayanan tergolong baik, Selangkanya ditampilkan pada Tabel 1.

Indikator yang paling dominan membentuk variabel *reability* (Keandalan) merupakan variabel Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan yaitu 3,85 ,sedangkan nilai rata – rata indikator yaitu 3,82. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan tergolong baik (Tabel 2).

Tabel 1
Deskripsi Variabel Tangibles / Bukti Fisik (X1), 2022

Indikator	Frekuensi Jawaban Responden (Orang) / (%)					Jumlah	Rata-rata Skor
	SS	S	N	TS	STS		
Penampilanpetugas Dalam melayani masyarakat	8 (13,3)	40 (66,7)	12 (20)	0 0	0 0	60 (100)	3,93
Kenyamanantempat melakukan pelayanan	13 (21,7)	29 (48,3)	15 (25)	3 (5)	0 0	60 (100)	3,87
Kemudahanakses pelanggan dalam permohonanpelayanan	13 (21,7)	31 (51,7)	15 (25)	1 (1,7)	0 0	60 (100)	3,93
Jumlah Rata-rata Variabel							3,91

Sumber: Data primer diolah peneliti

Tabel 2
Deskripsi Variabel Realibility / Keandalan (X2), 2022

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden (Orang) / (%)					Jumlah	Rata-rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
1	Kecermatan petugas dalam melayani	6 (10)	36 (60)	18 (30)			60 (100)	3,8
2	Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas	10 (16,7)	28 (46,7)	22 (36,7)			60 (100)	3,8
3	Kemampuan Petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	11 (18,3)	30 (50)	18 (30)	1 (1,7)		60 (100)	3,85
Jumlah Rata-rata Variabel								3,82

Sumber: Data primer diolah peneliti

Tabel 3
Deskripsi Variabel Responsiveness / Daya Tanggap (X3), 2022

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden (Orang) / (%)					Jumlah	Rata-rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
1	Pelayanan Tepat Waktu	7 (11,7)	28 (46,7)	21 (35)	4 (6,67)	0	60 (100)	3,63
2	Pelayanan yang cepat	12 (20)	28 (46,7)	18 (30)	2 (3,3)	0	60 (100)	3,83
3	Semua Keluhan pelanggan diresponden cepat	10 (16,7)	27 (45)	21 (35)	2 (3,3)	0	60 (100)	3,75
Jumlah Rata-rata Variabel							3,74	

Sumber: Data primer diolah peneliti

Tabel 3 menggambarkan indikator yang paling dominan membentuk variabel realibility (Daya Tanggap) yaitu Pelayanan yang cepat adalah 3,83. Sedangkan nilai rata-rata semua indikator yaitu 3,74. Hal ini menunjukkan pelayanan yang cepat tergolong baik.

Tabel 4 menggambarkan indikator yang paling dominan membentuk variabel Assurance (Jaminan) yaitu petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam

pelayanan 3,87, sedangkan nilai rata-rata semua indikator yaitu 3,76. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan kepastian biaya dalam pelayanan tergolong baik.

Tabel 5 menggambarkan indikator yang paling dominan yaitu Petugas melayani dengan sikap sopan santun 4,03, sedangkan nilai rata-rata indikator yaitu 3,95. Hal ini menunjukkan bahwa Petugas melayani dengan sikap sopan santun tergolong baik

Tabel 4
Deskripsi Variabel Assurance / Kepercayaan (X4), 2022

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden (Orang) / (%)					Jumlah	Rata-rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
1	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	6 (10)	28 (46,7)	23 (38,3)	3 (5)		60 (100)	3,62
2	Petugas memberikan legalitas dalam pelayanan	6 (10)	36 (60)	18 (30)			60 (100)	3,8
3	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	12 (20)	29 (48,3)	18 (30)	1 (1,7)		60 (100)	3,87
Jumlah Rata-rata Variabel							3,76	

Sumber: Data primer diolah peneliti

Tabel 5
Deskripsi Variabel Empaty / Peduli (X5), 2022

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden (Orang) / (%)					Jumlah	Rata-rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
1	Petugas melayani dengan sikap ramah	14 (23)	30 (50)	15 (25)	1 (1,7)		60 (100)	3,95
2	Petugas melayani dengan sikap sopan santun	16 (26,7)	30 (50)	14 (23,3)			60 (100)	4,03
3	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif	13 (21,7)	29 (48,3)	16 (26,7)	1 (1,7)	1 (1,7)	60 (100)	3,87
Jumlah Rata-rata Variabel							3,95	

Sumber: Data primer diolah peneliti

Tabel 6 menggambarkan indikator yang paling dominan membentuk. Variabel kepuasan masyarakat yaitu Kesopanan Pegawai dalam melayani 3,95, sedangkan nilai

rata-rata semua indikator yaitu 3,87. Hal ini menunjukkan bahwa Kesopanan pegawai dalam melayani tergolong baik Tabel 6.

Tabel 6
Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y), 2022

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden (Orang) / (%)					Jumlah	Rata-rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
1	Prosedur Pelayanan Masyarakat	7 (11,7)	37 (61,7)	14 (23,3)	1 (1,7)	1 (1,7)	60 (100)	3,8
2	Ketepatan Jadwal Adminstrasi Pelayanan	12 (20)	31 (51,7)	15 (25)	1 (1,7)	1 (1,7)	60 (100)	3,87
3	Kesopanan Pegawai dalam melayani	14 (23,3)	32 (53,3)	12 (20)	1 (1,7)	1 (1,7)	60 (100)	3,95
Jumlah Rata-rata Variabel								3,87

Sumber: Data primer diolah peneliti

Analisis Regresi Linear Berganda

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dianalisis dengan analisis regresi berganda

dengan bantuan computer program SPSS. Hasil analisis tersebut sebagaimana Tabel 7.

Tabel 7
Hasil Analisis Regresi Berganda Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat, 2022

Variabel	Koef.	Nilai t	Sig.	Nilai F	Sig.
Tangibles/ Bukti Langsung (X1)	0,306	1,870	0,067	13,362	0,000
Realiability/kehandalan (X2)	0,104	0,591	0,557		
Responsiveness/ daya tanggap (X3)	0,129	0,986	0,328		
Assurance/jaminan (X4)	0,115	0,729	0,469		
Emphaty/peduli (X5)	0,414	3,285	0,002		
Konstanta	R=	R ² =			
= -0,822	0,744	0,512			
F Tabel					
= 2,383					
t Tabel					
= 1,670					

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti

Berdasarkan Tabel 7. diperoleh koefisien regresi masing masing variabel. Selanjutnya dapat dirumuskan persamaan regresi berganda sebagai berikut ini.

$$Y = -0,822 + 0,306X1 + 0,104X2 + 0,129X3 + 0,115X4 + 0,414X5$$

Berdasarkan persamaan regresi berganda yang diperoleh, maka selanjutnya diinterpretasikan beberapa hal sebagai berikut

1. Nilai konstanta sebesar 0,822 mengandung makna bahwa jika variable independent (X1, X2, X3, X4, dan X5) nilainya sama dengan 0 (nol), maka kepuasan masyarakat sebesar -,822.
2. Nilai koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,306 bermakna X1 berpengaruh positif, yaitu jika tangibles/ bukti Langsung (X1) meningkat satu unit, maka variabel Y (kepuasan masyarakat) akan mengalami peningkatan sebesar 0,306 dengan asumsi variabel bernilai konstan.

3. Nilai koefisien regresi variabel X2 sebesar 0,104 menunjukkan pengaruh positif, artinya jika variabel Realiability/kehandalan (X2) meningkat satu unit maka variabel Y (kepuasan masyarakat) akan mengalami peningkatan sebesar 0,104 dengan asumsi variabel lainnya konstan.
4. Nilai koefisien regresi variabel X3 sebesar 0,129 menunjukkan pengaruh positif, artinya jika variabel responsiveness/ daya tanggap (X3) meningkat satu unit maka variabel Y (kepuasan masyarakat) akan mengalami peningkatan sebesar 0,129 dengan asumsi variabel lainnya konstan.
5. Nilai koefisien regresi variabel X4 sebesar 0,115 menunjukkan pengaruh positif, artinya jika variabel Assurance/jaminan (X4)meningkat satu unit maka variabel Y (kepuasan masyarakat) akan mengalami peningkatan sebesar 0,115 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

6. Nilai koefisien regresi variabel X5 sebesar 0,414 menunjukkan pengaruh positif, artinya jika variabel *Empathy*/peduli (X5) meningkat satu unit maka variabel Y (kepuasan masyarakat) akan mengalami peningkatan sebesar 0,414 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai R Square R^2 sebesar 0,512. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 51,2 % sisanya sebesar 48,8 % di jelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model. Berdasarkan Tabel 7 tampak bahwa nilai signifikansi t untuk *tangible* (X1) sebesar 0,67 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t hitung $1.870 < 1.670$ (t tabel). Hal ini mengindikasikan bahwa *tangible* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai signifikansi t untuk *reability* (X2) sebesar 0,557 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t hitung $0,591 < 1.670$ (t tabel). Dengan demikian *Reability* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai signifikansi t untuk *responsiveness* (X3) adalah sebesar 0,328 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t hitung $0,986 < 1.670$ (t tabel), maknanya adalah *responsiveness* berpengaruh positif, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai signifikansi untuk *Assurance* (X4) adalah sebesar 0,469 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t hitung $0,729 < 1.670$ (t tabel). Maknanya adalah *Assurance* berpengaruh positif, akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai signifikansi untuk *empathy* (X5) adalah sebesar 0,02 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai t hitung $3,285 > 1.670$ (t tabel). Dengan demikian *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Tangibles/Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan analisis regresi berganda, hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Loa Janan. Menurut Pengamatan peneliti di Kecamatan Loa Janan, hal ini disebabkan oleh penampilan petugas dalam melayani masyarakat belum optimal, kenyamanan di tempat melakukan pelayanan belum memadai, serta belum mudahnya masyarakat dalam akses permohonan pelayanan. Selain itu di mana responden sebagian besar bekerja sebagai petani dimana pola pikir responden semakin cepat terlayani akan merasa puas. Dalam penelitian ini, yang ditanyakan kepada responden adalah masalah penampilan petugas dalam melayani masyarakat, kenyamanan di tempat melakukan pelayanan, serta kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan. Didapatkan nilai yang rendah adalah Kenyamanan tempat melakukan pelayanan hal ini karena masih kurangnya fasilitas di ruang pelayanan dan disebabkan oleh pada masa

pandemi ini telah terjadi pembatasan-pembatasan yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan. Sejalan dengan penelitian Mayasari (2020), yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar, Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sangatlah penting, begitu juga di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Karanganyar.

Pengaruh Realibility (Keandalan) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sangat diharapkan masyarakat dan merupakan salah satu janji pelayanan dalam melayani masyarakat. Keandalan juga disebut pelayanan yang diberikan seperti apa yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan tepat waktu. Mengacu pada Standar Operasional Pelayanan yaitu pada kecepatan waktu pelayanan, dimana masyarakat tidak boleh menunggu dalam waktu yang lama. Menurut Parasuraman *responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel *realibility* (daya tanggap) terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Loa Janan, padahal sesungguhnya keandalan pegawai sangat dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Menurut pengamatan peneliti di kecamatan Loa Janan hal ini karena Kecamatan Loa Janan bahwa kecermatan petugas dalam melayani dan memiliki standar operasional yang belum jelas. Dalam penelitian ini yang ditanyakan kepada responden adalah kecermatan petugas dalam melayani, Memiliki Standar Operasional Pelayanan yang jelas, dan kemampuan Petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Berdasarkan ketiga pertanyaan diperoleh nilai yang paling kecil adalah kecermatan petugas dalam melayani hal ini di karena masih kurang pegawai negeri sehingga menggunakan tenaga kontrak di loket pelayanan dan pendidikan petugas tidak pada tempatnya. Berbeda dengan penelitian Khildah (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bungah Gresik. Hasil penelitiannya memperlihatkan bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bungah Gresik.

Pengaruh Responsiveness (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Masyarakat akan merasa dihormati dan dihargai apabila petugas memperhatikan keinginannya, menciptakan suasana yang nyaman, dan tanggap terhadap permasalahan masyarakat. Petugas harus dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat, memberikan solusi atas

permasalahan yang di keluhkan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Loa Janan. Hal ini disebabkan terkadang pelayanan yang tidak tepat waktu. Dalam penelitian ini yang diteliti adalah pelayanan yang tepat waktu, Pelayanan yang cepat, dan Semua keluhan pelanggan yang direspon dengan cepat. Dari ketiga pertanyaan didapatkan nilai yang paling kecil adalah Pelayanan yang tepat waktu dalam hal ini karena petugas loket layanan datang tidak tepat waktu. Sejalan dengan penelitian Kheristian (2019), dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Medan Tuntungan,

Pengaruh Assurance (Jaminan) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pegawai harus memberikan pelayanan yang bermutu sehingga masyarakat merasa nyaman dan tidak ragu-ragu dalam mendapatkan pelayanan. Pegawai yang memberikan pelayanan harus memiliki kemampuan dan telah mendapatkan pelatihan bahkan harus dapat dibuktikan kemampuannya melalui keahlian yang dimiliki, ijasah yang di miliki sehingga masyarakat yakin bahwa pegawai telah berkompeten dibidangnya. Menurut Parasuraman Assurance (Jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Assurance (Jaminan) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Loa Janan. Menurut peneliti di Kecamatan Loa Janan hal ini karena pegawai belum melakukan (Sapa, Senyum, Salam) yang merupakan tata nilai dari pelayanan. Dalam penelitian ini yang ditanyakan kepada responden adalah Petugas memberikan jaminan waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan legalitas dalam pelayanan, dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Dari ketiga pertanyaan didapatkan nilai yang paling kecil adalah Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan hal ini karena kurangnya Pegawai Negeri Sipil / Pejabat yang menandatangani berkas layanan. Berbeda dengan penelitian Wibisono (2020), dengan judul Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa Karang Cempaka Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep.

Pengaruh Empathy (Peduli) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Petugas harus memperhatikan masyarakat dan peduli terhadap keluhan dari masyarakat. Camat sebaiknya mengajak para stafnya untuk senantiasa peduli terhadap masyarakat. Sebagai pemimpin tertinggi harus dapat melihat dan merasakan bagaimana cara meningkatkan mutu

pelayanan dan salah satunya adalah peduli dan memahami apa yang diinginkan oleh masyarakat. Menurut Parasuraman Empathy (Peduli) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara variable *empathy* (peduli) terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Loa Janan. Hal ini diartikan jika kepedulian petugas dalam melayani dan memahami keinginan masyarakat mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Loa Janan. Penelitian ini meneliti, yang meliputi indikator; petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, dan Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Berdasarkan ketiga indikator tersebut diperoleh nilai yang kecil yaitu petugas melayani dengan tidak diskriminatif dalam hal ini terkadang masih ada petugas yang melayani masyarakat dengan membeda-bedakan.

Pada variabel *empathy* (peduli) dianggap baik, tapi ada hal perlu digaris bawahi bahwa diskriminasi dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Variabel ini dianggap mempunyai peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat kejutan. Kejutan yang akan muncul dalam variabel ini bagaikan pinang dibelah dua, dimana satu sisi dapat berdampak baik bagi pelayanan, dan berdampak negatif terhadap pelayanan. Seperti jika seorang pegawai melayani masyarakat yang mengutamakan lansia, hal ini dapat menciptakan pandangan positif bagi yang terlayani dan dapat menimbulkan hal negatif bagi masyarakat yang lain, karena keakraban yang tidak merasa rasakan. Pada penelitian ini diketahui juga bahwa Kantor Kecamatan Loa Janan dapat menerapkan sistem pelayanan yang baik sehingga dapat menimbulkan rasa simpati terhadap masyarakat yang telah diberikan layanan, karena simpati merupakan perasaan peduli dan perhatian pada seseorang yang telah memberikan layanan. Sejalan dengan penelitian Purnamasari (2020), dengan judul Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Sepulu Kabupaten Bangkala

Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty Secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sebagaimana diketahui, bahwa lima elemen yang terdapat pada pelayanan jika dapat berjalan dengan baik akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian sejalan dengan hasil penelitian Widyastuti (2006) dengan judul penelitian Analisis Pengaruh

Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor UPT Kota Surakarta.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka simpulan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut ini.

- 1) Dimensi *tangible* (bukti fisik) berpengaruh positif, akan
- 2) tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.
- 3) Dimensi *realibility* (keandalan) berpengaruh positif, akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.
- 4) Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif, akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.
- 5) Dimensi *assurance* (jaminan) berpengaruh positif, akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.
- 6) Dimensi *empathy* (Peduli) berpengaruh positif, dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.
- 7) *Tangibles, realiability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara simultan berpengaruh positif dan

DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman. (2014). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. New Jersey: Prentice Hall.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Bina Aksara
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-undang RI Nomor: 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Yanmar. (2012). Analisis Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Tegarejo Kota Salatiga Tahun 2012.
- Zulfiah Ahaditya Arif Nugraeni (2015), Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang
- Zeithaml, Valarie A and Bitner. (2000). *Service Marketing*. 2nd

signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat direkomendasikan beberapa hal, terutama untuk pimpinan dan pegawai kantor camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai berikut ini.

1. Berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik) yang perlu ditingkatkan adalah kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
2. Berdasarkan dimensi *realibility* (keandalan) yang perlu ditingkatkan adalah kecermatan petugas dalam melayani dan memiliki standar pelayanan yang jelas.
3. Berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yang perlu ditingkatkan adalah pelayanan yang tepat waktu.
4. Berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) yang perlu ditingkatkan adalah Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
5. Berdasarkan dimensi *empathy* (peduli) yang perlu ditingkatkan adalah melayani dengan tidak diskriminatif.

edition: Integrating Customer Focus. New York. McGraw-Hill Inc.