



ONLINE ISSN : 2962-9764

Published by Universitas Negeri Padang

Vol. 02 No. 2, 2023

Page 642-652

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Pada Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat

Hilmasih Fahmi¹, Sri Arita²

Universitas Negeri Padang

*Corresponding author, e-mail: hilmasihfahmi@gmail.com

Abstract :The purpose of this study is to determine the impact of service quality on customer satisfaction at the Sungai Aur sub-district office in West Pasaman Regency. This service's quality is measured across five dimensions: responsiveness, dependability, empathy, and assurance. This is a quantitative study that employs multiple linear regression methods with the SPSS version 22 program. The population in this study is all the people of Sungai Aur sub-district who have come and received services, with a sample of 92 people drawn using the Slovin formula with purposive sampling in this study. A questionnaire was used to collect data. Validity and reliability tests are used in the research instrument test. At the data analysis stage, descriptive and inductive analysis were performed. Normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, and multiple regression analysis are examples of inductive analysis. The F test is used to test the hypothesis and the coefficient of determination (R^2). The findings of this study show that the five services quality variables, namely responsiveness, reliability, empathy, tangibles, and assurance have a significant and positive effect on the satisfaction of people served at the Sungai Aur District Office in West Pasaman Regency.

Keywords :services quality, responsiveness, reliability, empathy, tangibles, assurance and satisfaction of people



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2021 by author.

PENDAHULUAN

Aparatur sipil negara harus selalu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan fokus pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan karena menghadapi tantangan dan peluang era globalisasi. Implementasi UU Republik Indonesia No.22 Tahun 1999 mengenai Pemerintahan Daerah diinginkan dapat meningkatkan pelayanan masyarakat secara signifikan. Sebuah perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang dibutuhkan adalah memiliki Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang luar biasa pada segala aktivitas organisasi, maka dari itu organisasi hendaknya dapat mememanajemenkan sumber daya manusia yang ada, dari segi

kualitas keterampilan, pengetahuan karir, dan tingkat kesejahteraannya. Manajemen sumber daya manusia dibutuhkan sebagai penggerak untuk menjalankan instansi agar tercapainya visi dan misi yang telah ditentukan serta tujuan dari suatu organisasi.

Untuk memenuhi kewajibannya, organisasi pemerintah dapat menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja. Menurut Kotler dan Keller dalam (Wardi, 2016, hal. 141) mengatakan bahwa kepuasan penerima layanan merupakan membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan mereka, tingkat kepuasan penerima layanan ditentukan. Perbandingan antar layanan yang diberikan dan layanan yang diantisipasi, serta respons emosional langsung pelanggan terhadap penyampaian layanan tersebut, semuanya dapat berdampak pada kepuasan pelanggan. Setelah masyarakat bertemu langsung untuk menyelesaikan keperluan yang berkaitan dengan entitas pemerintahan, maka dengan sendirinya akan berkembang berbagai persepsi masyarakat. Sebagai pelayan masyarakat, instansi pemerintah harus menyikapi hal tersebut dengan melakukan segala upaya agar setiap persepsi publik yang muncul memberikan efek positif atau dapat memuaskan masyarakat.

Menurut (Zeitmal, Valarie et al., 2009) kepuasan konsumen disebabkan oleh kualitas layanan yang perusahaan berikan. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi dari berbagai aspek pelayanan terkait dengan kepuasan masyarakat atau pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2011, hal. 180) kualitas layanan maksudnya ialah sebuah ukuran dari seberapa baik tingkat layanan yang didapatkan dan diberikan selaras dengan ekspektasi dari harapan pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan tak hanya bisa dilihat dari sisi penilaian lembaga saja, tapi juga hendaknya dilihat dari sisi masyarakat atau pelanggan. Maka dari itu, pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi tidak lepas dari beberapa dimensi. Kualitas yang dirasakan ialah penilaian dari masyarakat terhadap semua atau keseluruhan kinerja pegawai.

Pusat Studi Kajian Kebijakan UGM, (2003) dalam (Armida et al., 2017) mengemukakan bahwasanya praktik pelaksanaan pelayanan publik di kabupaten atau kota di Indonesia masih sarat akan biaya yang tidak pasti, waktu dan perbedaan pelayanan serta peran masyarakat yang rendah. Selanjutnya dijelaskan bahwa Masyarakat pengguna masih dipandang sebagai konsumen pasif yang hanya memakai pelayanan publik yang sudah disediakan pemerintah, dengan pemerintah masih memiliki monopoli pengaturan administrasi, distribusi, dan pengawasan. Layanan ini sering tidak memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal itu menandakan bahwasanya penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyedia layanan (sektor publik) masih kurang efisien dan efektif. Menurut Tjiptono (2014, hal. 282) kepuasan pemakai layanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: (1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan dalam hal memberikan pelayanan dengan cepat dan sejalan dengan waktu yang sudah ditetapkan. (2) Ketanggapan (*responsibility*) kemampuan melayani cepat saat memberikan tindakan pelayanan namun tetap dengan sopan santun dan ramah kepada masyarakat. (3) Empati (*emphaty*), empati ini adalah memberikan perhatian kepada masyarakat serta bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan masyarakat. (4) Bukti fisik (*tangible*), bukti fisik adalah ketersediaannya fasilitas fisik, sarana dan prasarana yang aman dan nyaman dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. (5) Jaminan (*assurance*), pegawai mampu memberikan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan serta menumbuhkan rasa aman bagi pelanggan.

Kantor pemerintah yang kegiatannya melayani publik pada masyarakat ialah Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat, bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), pengurusan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), pengurusan SKU (Surat Keterangan Usaha), Pelayanan Kesehatan, Pendidikan dan sebagainya. Berdasarkan surat kabar yang di keluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tanggal 11 agustus 2022 mengatakan bahwa keterlibatan masyarakat untuk meningkat kan kualitas pelayanan publik merupakan sebuah keharusan. Tidak hanya itu masyarakat juga diharapkan untuk memberikan masukan atas penyelenggaraan pelayanan tersebut. Namun dalam perjalanannya, masih terdapat beberapa problematika atau masalah yang masih jadi fokus bersama yaitu masih rendahnya kepuasan masyarakat karena mutu pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat, ditemukan ternyata tingkat kepuasan masyarakat yang ada pada Kantor Kecamatan Sungai Aur masih kurang optimal, pada kenyataannya tidak semua pegawai Kantor Camat Sungai Aur bisa memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat. Hal ini terdapat pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Awal Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat

NO	PERNYATAAN	YA	TIDAK
		%	%
1	Puas terhadap kualitas pelayanan Kantor Camat Sungai Aur	40%	60%
2	Puas terhadap kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat	43%	57%
3	Pegawai cepat tanggap dalam menangani keluhan masyarakat	50%	50%
Jumlah		43%	57%

Sumber : Olahan Data Primer 2022

Dari tabel tampak sebanyak 57% belum puas akan pelayanan yang diberikan kantor camat. Hal ini dapat dilihat dari kualitas, kemampuan serta ketanggapan pegawai ketika memberikan pelayanan ke masyarakat. Kemampuan pegawai masih kurang dalam melayani masyarakat hal ini terlihat ketika masyarakat ada keluhan terkait proses pelayanan pegawai hanya menyuruh tunggu terkait informasikan selanjutnya, dan juga pegawai kurang tanggap hal ini terlihat ketika lambatnya solusi yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat hanya bisa menunggu instruksi selanjutnya.

Kepuasan yang rendah dipengaruhi oleh kualitas layanan yang pegawai berikan kepada masyarakat misalnya dari kehandalan pegawai, ketanggapan serta empati yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Sehingga menimbulkan hasil kerja dan kepuasan yang kurang maksimal. Hal ini terlihat dari tabel 2 berikut:

Tabel 2. Data Awal Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat

NO	Kualitas Pelayanan	YA		TIDAK	
		©	%	©	%
1	Adanya faktor penghambat dalam proses penggunaan layanan	11	55%	9	45%
2	Pegawai kantor camat sungai aur bersikap ramah, dan sopan, dalam melayani masyarakat	9	45%	11	55%
3	Adanya kepastian waktu administrasi terhadap pelayanan yang diberikan	8	40%	12	60%
4	Pegawai kantor kecamatan sungai aur cepat, tanggap dalam melayani masyarakat	10	50%	10	50%
5	Pegawai kantor camat memberikan pelayanan dengan senyuman serta wajah gembira	9	45%	11	55%

Sumber : Olahan Data Primer 2022

Dari tabel tampak permasalahan yang peneliti amati terkait kualitas pelayanan di Kantor Camat yaitu adanya faktor penghambat dalam proses penggunaan layanan sebesar 55%, hal ini dapat dilihat dari bukti fisik (*tangibles*) yaitu komputer yang digunakan dalam proses pengurusan KTP, Akta Tanah, surat keterangan dan lainnya adalah karena terkendala di jaringan atau kerusakan alat sehingga menghambat proses pelayanan. Selanjutnya masih kurang optimalnya sikap ramah, sopan yang diberikan pegawai saat melayani masyarakat yaitu sebesar 55% hal ini dapat dilihat dari Karena beberapa karyawan berkomunikasi satu sama lain saat melayani masyarakat, tidak sepenuhnya akurat untuk mengatakan bahwa karyawan memberikan keramahan. Walaupun sebetulnya telah sopan tapi kadang-kadang terdapat juga yang acuh. Dan peneliti juga melihat kurang atau belum adanya kepastian waktu administrasi terhadap pelayanan yang diberikan sebesar 60% dapat dilihat Karyawan tidak sepenuhnya menyediakan jumlah waktu yang sesuai selama proses pelayanan. Pegawai tidak bisa menjamin kapan kecamatan bisa mencetak KTP lagi, misalnya saat membuat KTP. Hal ini disebabkan karena blanko KTP sudah habis dan belum dikirimkan oleh pusat.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena permasalahan diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yaitu ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*), dan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode kuantitatif dengan menggunakan jenis asosiatif kausal (Sugiyono, 2012, hal. 11). Populasinya ialah masyarakat yang sudah diberikan layanan di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat pada tahun 2022 yang berjumlah 1120 orang. Penentuan sampel memakai *non probability sampling* dengan *purpose sampling* sebanyak 92 orang responden. Metode pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner kemudian diukur dengan skala likert. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis

deskriptif, uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas, kemudian analisis regresi berganda, uji hipotesis yang terdiri atas uji f dan uji t dan terakhir uji koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 3. Hasil Analisis Deskriptif Keseluruhan Variabel Penelitian

No	Variabel	Mean	TCR	Kriteria
1	Kepuasan Masyarakat (Y)	3,97	79,31%	Baik
2	Kualitas Pelayanan (X1)	4,02	80,56%	Baik

Sumber: Data Olahan Primer 2022

Tingkat capaian responden pada variabel kepuasan masyarakat pada tabel diatas berada dalam kategori baik. Hal itu tampak dari skor rata-rata per indikator 3,97 dengan TCR sebesar 79,31%. Kemudian untuk variabel kualitas pelayanan juga berada pada kategori baik. Hal itu tampak dari skor rata-rata per indikator 4,02 dengan TCR sebesar 80,56%.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.27758112
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Olahan Primer 2022

Dari hasil uji normalitas diatas diperoleh hasil bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) adalah artinya $0,200 > 0,05$. Jadi bisa dibilang seluruh variabel memiliki distribusi normal, sehingga uji prasyarat uji normalitas terpenuhi.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Ketanggapan	.853	1.172
Kehandalan	.913	1.095
Empati	.875	1.143
Bukti Fisk	.929	1.076
Jaminan	.949	1.053

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Olahan Primer 2022

Dari tabel kita ketahui bahwa seluruh variabel pada penelitian ini memenuhi syarat, dimana *VIF* (*Variance Inflation Faktor*) kedua variabel < 10, yaitu variabel (X1) yaitu 1,172 < 10, (X2) 1,095 < 10, (X3) 1,143 < 10, (X4) 1,076 < 10, (X5) 1,053 < 10. Dari hasil tampak bahwa tidak ada masalah multikolinearitas. Jadi diambil kesimpulan bahwa tidak ada korelasi antara sesama variabel bebas, dan diartikan juga bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antar sesama variabel bebas di penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Uji Heterokedastisitas

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	2.536	2.735		.927	.356
	Ketanggapan	.060	.061	.110	.978	.331
	Kehandalan	.024	.060	.043	.397	.693
	Empati	-.092	.069	-.148	-1.328	.188
	Bukti Fisik	-.108	.082	-.142	-1.318	.191
	Jaminan	.017	.095	.019	.178	.859

a. Dependent Variable: ABSRESID

Sumber: Data Olahan Primer 2022

Dilihat dari uji yang sudah dilaksanakan, didapatkan nilai sig > 0,05. Jadi diambil kesimpulan bahwa ketanggapan (X1) 0,356 > 0,05, kehandalan (X2) 0,331 > 0,05, empati (X3) 0,693 > 0,05, bukti fisik (X4) 0,191 > 0,05, dan jaminan (X5) 0,859 > 0,05. Jadi bisa diambil kesimpulan bahwa variabel yang dipakai di penelitian terbebas dari gejala heterokedastisitas. Sehingga uji prasyarat uji Heterokedastisitas terpenuhi.

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	-8.158	4.973		-1.641	.005
	Ketanggapan	.578	.111	.452	5.220	.000
	Kehandalan	.521	.109	.398	4.755	.000
	Empati	.261	.126	.350	2.067	.042
	Bukti Fisik	.180	.149	.180	2.229	.030
	Jaminan	.386	.173	.183	2.228	.028

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Olahan Primer 2022

Dari uji di atas, didapatkan persamaan sebagai berikut:

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

$$Y = 8,158 + 0,578X_1 + 0,521 X_2 + 0,261X_3 + 0,180X_4 + 0,386X_5$$

Berdasarkan persamaan rumus diatas dapat dilihat nilai konstanta bernilai 8,158 menandakan bahwa adanya pengaruh ketanggapan (X1), kehandalan (X2), empati (X3), bukti fisik (X4), dan jaminan (X5) maka kepuasan masyarakat (Y) mencapai 8,158. Sehingga didapat persamaan lebih rinci sebagai berikut, Variabel ketanggapan (*responsiveness*) (X1) punya

koefisien regresi positif sebesar 0,578,. Variabel kehandalan (X2) punya koefisien regresi positif sebesar 0,521,.Variabel empati (X3) punya koefisien regresi positif 0,261.Variabel bukti fisik (X4) punya koefisien regresi positif 0,180,. Variabel jaminan (X5) punya koefisien regresi positif sebesar 0,386.

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122.545	5	24.509	14.191	.000 ^b
	Residual	148.531	86	1.727		
	Total	271.076	91			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X3, X4, X1

Sumber: Data Olahan Primer 2022

Dari tabel tampak bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 14,072 > F_{tabel} 3,099$. Hal itu menandakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Bisa ditarik kesimpulan bahwa variabel ketanggapan, kehandalan, empati, bukti fisik, dan jaminan bersama-sama mempengaruhi variabel terikat yakni kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kecamatan Sungai Aur.

Tabel 9. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-8.158	4.973		-1.641	.005
	Ketanggapan	.578	.111	.452	5.220	.000
	Kehandalan	.521	.109	.398	4.755	.000
	Empati	.261	.126	.350	2.067	.042
	Bukti Fisik	.180	.149	.180	2.229	.030
	Jaminan	.386	.173	.183	2.228	.028

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Olahan Primer 2022

Dari tabel dijelaskan hipotesis, Variabel ketanggapan (X1) diperoleh nilai $sig.000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,220 > t_{tabel} 1,986$ sehingga dapat ditarik hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima. Bisa diambil kesimpulan bahwasanya ketanggapan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Variabel kehandalan (X2) diperoleh hasil nilai $sig. 000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 4,755 > t_{tabel} 1,986$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Bisa diambil kesimpulan bahwa kehandalan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Variabel empati (X3) diperoleh hasil nilai $sig. 000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 4,378 > t_{tabel} 1,986$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Bisa diambil kesimpulan bahwa empati mempengaruhi kepuasan masyarakat. Variabel bukti fisik (X4) diperoleh hasil nilai $sig. 0,030 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,229 > t_{tabel} 1,986$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Bisa diambil kesimpulan bahwa bukti fisik mempengaruhi kepuasan masyarakat. Variabel jaminan (X5) diperoleh hasil nilai $sig. 0,028 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,228 > t_{tabel} 1,986$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Bisa diambil kesimpulan bahwa jaminan mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Aur.

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.672 ^a	.452	.420	1.31420

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X3, X4, X1
b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Olahan Primer 2022

Tampak pada tabel nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,671. Diartikan kontribusi seluruh variabel bebas yaitu ketanggapan (X1), kehandalan (X2), empati (X3), bukti fisik (X4), dan jaminan (X5) terhadap kepuasan masyarakat 67,1%. Sedangkan lebihnya faktor lain yang mempengaruhi.

PEMBAHASAN

Pengaruh Ketanggapan (*responsiveness*), Kehandalan (*reliability*), Empati (*empathy*), Bukti Fisik (*tangibles*), dan Jaminan (*assurance*) Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat

Dari uji hipotesis yang ditemukan bahwa variabel ketanggapan (*responsiveness*), Kehandalan (*reliability*), Empati (*empathy*), Bukti Fisik (*tangibles*), dan Jaminan (*assurance*) mempengaruhi kepuasan masyarakat penerima layanan di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat. Hal ini mendukung teori (Tjiptono, 2014, hal. 282) bahwa ada lima dimensi variabel kunci dalam layanan pemanasan yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan yaitu ketanggapan (*responsiveness*), Kehandalan (*reliability*), Empati (*empathy*), Bukti Fisik (*tangibles*), dan Jaminan (*assurance*).

Berdasarkan uji F peneliti menunjukkan hasil bahwa variabel ketanggapan (*responsiveness*), Kehandalan (*reliability*), Empati (*empathy*), Bukti Fisik (*tangibles*), dan Jaminan (*assurance*) mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan nilai signifikan hipotesis sebesar 0,000. Yang berarti $0,000 < 0,05$ dan nilai F tabel $14.191 > 3,099$. Hal ini menandakan bahwasanya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Selanjutnya tampak dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,672 menandakan bahwasanya variabel ketanggapan (*responsiveness*), Kehandalan (*reliability*), Empati (*empathy*), Bukti Fisik (*tangibles*), dan Jaminan (*assurance*) memiliki kontribusi sebesar 67,2% terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat.

Hasil temuan ini searah dengan penelitian (Sandra et al., 2021) secara simultan dan parsial variabel *tangibles* bukti fisik, *empathy* kepedulian, *reliability* kehandalan, *responsiveness* daya tanggap dan *assurance* jaminan masing-masing terbukti mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan kontribusi sebesar 72,9%.

Pengaruh Ketanggapan (*responsiveness*) Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa hipotesis yang peneliti ajukan diterima, bahwa ketanggapan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat dengan nilai signifikan $000 < 0,05$,

dan nilai F tabel $14.191 > 3,099$. Hal ini menunjukkan bahwa ketanggapan memiliki koefisien yang positif terhadap kepuasan masyarakat berarti apabila daya tanggap (*responsiveness*) naik maka kepuasan masyarakat meningkat juga begitu juga sebaliknya. Ketanggapan memiliki kontribusi sebesar 57,8% terhadap kepuasan masyarakat.

Diketahui ketanggapan (*responsiveness*) memiliki rata-rata skor 4,03 dan nilai TCR sebesar 80,65% berdasarkan temuan distribusi frekuensi variabel. Hal ini menggambarkan bahwa ketanggapan di kantor kecamatan sungai aur dalam kategori baik, namun tak seluruh masyarakat memperoleh pelayanan yang sama, hal ini tampak dari item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dimensi ketanggapan yaitu nomor 4 yang menyatakan Pegawai Kantor Camat ahli dalam melayani masyarakat, tidak seluruh masyarakat merasakan bahwasanya pegawai kantor camat tersebut ahli dan dapat diandalkan hal ini dibuktikan dengan total capaian responden yaitu 80,00%.

Menurut (Tjiptono, 2014) ketanggapan berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menolong masyarakat dan menanggapi permintaan mereka, juga memberitahukan waktu diberikan dan kemudian memberikan jasa secepat mungkin, jika pegawai merespon cepat dalam memberikan pelayanan tentu kantor/ instansi akan memperoleh simpati dari masyarakat itu sendiri. Jadi semakin baik daya tanggap yang diberikan pegawai kepada masyarakat maka masyarakat akan merasa puas dikarenakan tanggapan pelayanan cepat pegawai berikan. Untuk menghilangkan persepsi bahwa pegawai Kantor Camat Sungai Aur tidak tanggap, maka daya tanggap yang ditawarkan harus benar-benar menyeluruh.

Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa hipotesis yang peneliti ajukan diterima, bahwa keandalan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat dengan nilai signifikan $000 < 0,05$. Keandalan memiliki koefisien yang positif terhadap kepuasan dengan nilai sebesar 52,1% terhadap kepuasan masyarakat.

Sedangkan dilihat pada distribusi frekuensi variabel keandalan (*reliability*) skor rata-ratanya 3,93 dengan nilai TCR sebesar 78,70%. Hal itu menandakan bahwasanya keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat sudah baik. Diartikan semakin baiknya kehandalaan yang pegawai berikan di Kantor Camat Sungai Aur maka kepuasan masyarakat akan meningkat dikarenakan masyarakat merasa puas dan merasa senang pada pelayanan yang diberikan. Dapat ditarik simpulan bahwasanya keandalan perlu ditingkatkan lagi dan bernilai tinggi sehingga perlu dipertahankan. Hasil serupa yang mengatakan bahwasanya keandalan (*reliability*) mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu menurut (Hotima, 2018).

Pengaruh Empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa hipotesis yang peneliti ajukan diterima, bahwa empati (*empathy*) mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat dengan nilai signifikan $000 < 0,05$. Searah dengan (Tjiptono, 2014) yang menyatakan bahwasanya empati berkaitan dengan perusahaan mengerti permasalahan para pelanggan dan melakukan tindakan untuk

keperluan pelanggan, juga memberikan perhatian pada pelanggan dan mempunyai jam operasi yang diberikan perusahaan. Variabel empati (*empathy*) memiliki nilai koefisien sebesar 26,1%.

Dari hasil distribusi frekuensi variabel empati skor rata-ratanya 3,96 dengan nilai TCR sebesar 79,13%. Hal ini menggambarkan bahwa empati terhadap kepuasan masyarakat sudah baik, tapi tidak seluruh masyarakat penerima layanan mendapatkan pelayanan yang mirip, hal ini tampak dari item pernyataan pada variabel yaitu nomor 11 yaitu pegawai kantor camat memberikan pelayanan dengan senyuman dan wajah gembira dengan skor rata-rata 3,92 dengan nilai TCR sebesar 78,48%. Artinya tidak semua penerima pelayanan mempunyai penilaian yang sama akan pelayanan yang mereka terima dari Kantor Kecamatan Sungai Aur.

Masih terdapat masyarakat yang kurang puas atas sikap yang diberikan pegawai, maka dari itu perlu ditingkatkan lagi empati pegawai agar masyarakat puas dan senang atas pelayanan yang diberikan.

Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat

Dari uji hipotesis didapatkan bahwasanya bukti fisik mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menerima layanan pada Kantor Kecamatan Sungai Aur, dengan peroleh hasil koefisien sebesar 18% dengan signifikan 0,030. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pengaruh sangat rendah dibandingkan variabel lain. Sesuatu yang secara langsung memanifestasikan atau menggambarkan secara khusus lingkungan sekitar objek yang diteliti dianggap sebagai bukti fisik (*tangible*). Lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi salah satu penilaian baik atau tidaknya kualitas pelayanan meliputi bukti fisik.

Menurut (Lupiayoadi, 2013, hal. 132) dikarenakan bentuk jasa tidak terlihat, tercium dan teraba, jadi aspek wujud fisik sangat krusial untuk ukuran dari pelayanan. Dari hasil distribusi frekuensi capaian responden variabel bukti fisik dengan skor rata-rata 4,14 dengan nilai TCR sebesar 82,90% dalam artian sudah baik. Maka dapat disimpulkan bukti fisik kantor kecamatan sungai aur akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang akan memunculkan penilaian baik oleh masyarakat yang merasakan, tapi tidak seluruh masyarakat merasa bahwa bukti fisik itu sudah baik, tampak dari persepsinya masing-masing. Hal itu tentunya menjadi tugas pihak kantor untuk meningkatkan lagi pembangunan yang berkaitan dengan bukti fisik kantor Camat Sungai Aur.

Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat

Dari uji hipotesis didapatkan jaminan (*assurance*) mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan pada Kantor Kecamatan Sungai Aur. Jaminan (*assurance*) mempunyai koefisien sebesar 0,386 dengan nilai signifikan 0,028. Dari hasil distribusi frekuensi variabel jaminan (*assurance*) skor rata-ratanya 4,07 dengan nilai TCR sebesar 81,45%. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) di kantor kecamatan sungai aur sudah sangat baik, tapi tidak seluruh penerima layanan mendapatkan pelayanan yang sama, hal itu tampak dari item pernyataan nomor 19 yang menyatakan bahwa pegawai kantor camat menyelesaikan permintaan pelayanan masyarakat dengan tepat waktu dengan nilai TCR sebesar 80,22%. Artinya dalam melakukan pekerjaannya pegawai harus meningkatkan lagi kecepatan dalam pelayanan supaya masyarakat merasa senang dan puas akan layanan yang diberikan.

Penelitian ini searah dengan (Tamara, Nova et al., 2018) bahwasanya jaminan (*assurance*) mempengaruhi kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti mengemukakan beberapa kesimpulan yaitu pertama kualitas pelayanan yaitu ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*) mempengaruhi kepuasan masyarakat Kecamatan Sungai Aur. Kedua ketanggapan (*responsiveness*) mempengaruhi kepuasan masyarakat Kecamatan Sungai Aur. Ketiga kehandalan (*reliability*) mempengaruhi kepuasan masyarakat Kecamatan Sungai Aur. Keempat empati (*empathy*) mempengaruhi kepuasan masyarakat Kecamatan Sungai Aur. Kelima bukti fisik (*tangibles*) mempengaruhi kepuasan masyarakat Kecamatan Sungai Aur. Keenam jaminan (*assurance*) mempengaruhi kepuasan masyarakat Kecamatan Sungai Aur.

DAFTAR PUSTAKA

- Armida, Susanti, D., & Sarianti, R. (2017). Pelatihan Manajemen Arsip Dinamis di Kecamatan 2x11 Enam Lingkung Kabupaten Padang Pariaman Sumatera Barat. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani (JPMM)*, 1(2).
- Hotima, S. H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember. *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, 12(2).
- Lupiayoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetisi*. Erlangga.
- Sandra, D. A., Arman, & Diantara, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap (Survey pada Rsia Husada Bunda Kecamatan Salo Kabupaten Kampar. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 3(1).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta.
- Tamara, Nova, I., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 6(4).
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (2 ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. CV Andi Offser.
- Wardi, Y. (2016). *Pemasaran Jasa (Realitas Indonesia)*. Sukabina Press.
- Zeitmal, Valarie, A., Bitner, Mary, J., & Gremler, Dwayne, D. (2009). *Service Marketing Strategy*. McGraw-Hill Companies.