

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UMUM TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT MEDAN BARU

Oleh:

Pramita Rusadi ¹⁾

Odaligo Gulo ²⁾

Sabar L. T Simatupang ³⁾

Jonner Lumban Gaol ⁴⁾

Universitas Dharma Agung, Medan ^{1,2,3,4)}

E-mail:

pramitarusadi023@gmail.com ¹⁾

guloodaligo@gmail.com ²⁾

sabarsimatupang70@gmail.com ³⁾

jonnerlumbangaol@yahoo.com ⁴⁾

ABSTRACT

Service quality and community satisfaction are important factors in increasing public trust, as for the purpose of this study was to examine the effect of public service quality on community satisfaction at the Medan Baru sub-district office. In this conducting research quantitative methods were used with primary data. This research was conducted at the Medan Baru Sub-District Office. Meanwhile, data collection used library research, field research, observation, and questionnaires which were distributed to the public who came to Medan Baru Sub-District Office. The population of this research is 300 people who come to the Medan Baru sub-district office to deal with it. While the determination of the sample using the slovin formula that 75 research samples are obtained, there is also the result of simple linear regression equation from this study is the value of $Y = 1.201 + 0,836X = 2,1$ points. The results of the validity test prove that all statement items are valid ($r\text{-count} > 0.36$) and the two variables of service quality and community satisfaction are reliable ($r\text{-count} > 0.6$). The results of simple regression analysis prove that service quality has a significant effect on community satisfaction. R-square is 63.8%, which is the influence of service quality on community satisfaction. While the remaining 36.2% is influenced by other factors not examined. The results of partial linear regression analysis show that service quality has a significant effect on community satisfaction. This is evident from the value of $t\text{-count} = 11,349$ which is greater than $t\text{-table} = 2.00$. After conducting research, it can be concluded that service quality has a significant effect on community satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction*

ABSTRAK

Keunggulan kesenangan dan kegembiraan konsumen adalah faktor esensial untuk menumbuhkan keyakinan publik, Sasaran dari pengkajian ini merupakan untuk mengetahui kelanjutan kualitas kesenangan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Direksi Kecamatan Medan Baru. Pengkajian ini dilaksanakan pada direksi daerah Medan Baru dan menentukan metode kuantitatif melalui data primer. Pengkajian kepustakaan, kerja lapangan, observasi, dan angket ditentukan untuk mengumpulkan data yang diberikan kepada publik yang berkunjung ke dewan direksi kantor Camat Medan Baru. Komunitas pengkajian ini adalah sejumlah 300 orang. Sedangkan penentuan sampel dengan rumus Slovin sehingga diperoleh 75 sampel pengkajian, hasil persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh dari penelitian ini memberikan nilai $Y = 1,201 + 0,836X = 2,1$ poin. Dengan kata lain, setiap peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil analisis

regresi linier parsial (Uji-T) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan utk kesenangan masyarakat. Hal ini terlihat dari t-score = 11.349 lebih besar dari t-tabel = 2,00 dan p-value (0,000) lebih kecil dari 0,05. kesimpulan uji validitas menunjukkan bahwa semua item yang dinyatakan valid (angka-r > 0,36) dan kedua faktor kelebihan pelayanan dan kepuasan masyarakat (angka-r > 0,6) reliabel. Kesimpulan analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesenangan masyarakat. Pengaruh R-square Keunggulan kesenangan untuk kepuasan publik sebesar 63,8%. Sisanya 36,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diselidiki. Dari hasil pengkajian dapat ditentukan untuk keunggulan kesenangan berpengaruh signifikan untuk kesenangan publik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

1. PENDAHULUAN

Keunggulan kesenangan masyarakat adalah sejauh mana suatu sarana publik menyediakan bantuan kepada publik. Negara perlu menyediakan bantuan publik yang berunggul, Perantara antara keunggulan dan bantuan. Sampara Lukman mengatakan, keunggulan pelayanan adalah pelayanan yang memberikan untuk kepada masyarakat di Kelurahan Medan Baru, memberikan pelayanan dalam kerangka standar pelayanan. standarisasi dalam pemberian layanan.

Menurut Dari perspektif di atas, aparatur negara tidak terlepas dari persoalan fundamental dan hukum seperti nilai dan etika, dan karena aparatur negara merupakan kegiatan publik, maka harus diarahkan untuk kepentingan publik. dan Anda harus mengerjakannya. dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks ini, direkomendasikan agar prinsip dan model pelaksanaan Keputusan Dewan Menteri diterapkan

pada Departemen Perangkat Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1993.

Sebab, Lanjutan keunggulan pelayanan umum adalah proses dari langkah- langkah dalam mengevaluasi kinerja karyawan dalam pelayanan kepada masyarakat tercapai atau tidaknya Kantor Camat dalam mendapat tujuan yang ditentukan sebelumnya persis terikat pada kemampuan pegawainya dalam melaksanakan kewajiban yang diemban kepadanya.

kemudian, semua biro pemerintahan wajib mempertimbangkan bagaimana meningkatkan stafnya untuk mendukung pertumbuhan instansi tersebut dan bagaimana para pegawai tersebut dapat menjadi sangat produktif, tentunya kepala kantor camat harus bertindak, staf mereka dan pengabdian masyarakat di departemen eksekutif. subdivisi umum. Dengan tujuan menuju kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

Kepuasan public adalah pandangan publik terhadap penerimaan pelayanan

dengan membandingkan harapan dan kebutuhan penyelenggara pelayanan publik dari fasilitasnya (Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004). Seiring dengan tingkat kepuasan masyarakat, karyawan tentunya akan merasa puas, dihargai, diperhatikan dan diakui keterampilan kerjanya untuk menciptakan keagenan yang berkualitas dan meningkatkan komitmennya terhadap perusahaan Kantor Camat Medan Baru.

Maka, manajer harus menyadari pentingnya kualitas pelayanan publik bagi peningkatan kinerja pegawai secara objektif. Jika lembaga tersebut diakui dan diperhatikan oleh manajemen, maka akan terhindar dari masalah yang menghambat peningkatan pelayanan publik dan yang dapat merugikan lembaga pemerintah.

Untuk meningkatkan kualitas Camat Medan Baru dan membantu masyarakat, pelayanan publik yang berkualitas harus diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik penting untuk menjaga kualitas pelayanan, karena bentuk pelayanan yang baik menarik perhatian masyarakat, pelayanan yang terkelola dengan baik akan memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat mempunyai peran besar dalam perbandingan dan evaluasi kepuasan dengan kualitas. . Perbandingan antara keyakinan masyarakat, terutama bahwa layanan diasumsikan dalam bentuk keunggulan , keunggulan pelayanan dilihat dari performanya.

Bantuan terkait masyarakat dan pemerintah diharapkan puas baik dalam memberikan maupun menerima pelayanan. Hal ini sesuai dengan model penyampaian layanan modern, memenuhi permintaan maksimal akan layanan di masyarakat, kualitas layanan lebih dikenal luas, yang berfokus tidak hanya pada hasil tetapi juga pada kualitas layanan, juga fokus pada proses, lingkungan, dan manusia.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, maka penulis tertarik untuk memahami secara langsung bagaimana pelayanan publik dilakukan dalam pelayanan masyarakat, dengan atau tanpa kepuasan di Kantor Camat Medan Baru.

Untuk itu penulis bermaksud mengadakan penelitian tentang bagaimana pelayanan cepat, ramah, efisien dan maksimal. Dari penelitian tersebut penulis akan menuangkannya dalam skripsi yang berjudul :“Pengaruh Kualitas Pelayanan Umum Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Medan Baru”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Atep Adya Barata, menyatakan bahwa Keunggulan jasa terbagi Ini dibagi menjadi kualitas layanan internal dan eksternal. Masing-masing komponen tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor penting:

A. variabel yang mengontrol
keunggulan layanan internal

(interaksi karyawan dalam organisasi), seperti model manajemen global organisasi, penyediaan alat yang memadai, peningkatan sumber daya manusia, lingkungan kerja dan keharmonisan hubungan pekerja-pelayanan

- B. Variabel yang mengontrol keunggulan pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu model pelayanan dan proses penyampaian pelayanan, model penyampaian pelayanan, model penjualan pelayanan dan model bantuan bentuk penyajian jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) Yang dimaksud dengan pelayanan publik atau pelayanan publik adalah pelayanan publik atau dapat diartikan sebagai setiap pelayanan, baik barang publik maupun pelayanan publik, yang menjadi tanggung jawab pemerintah atau perusahaan daerah. dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan menerapkan ketentuan hukum. Hal ini sesuai yang dilaporkan Norman tentang pelayanan yang direkomendasikan (Mhd Rusydi, 2017:50-51), yaitu:

- A. Jasa merupakan sifat yang tidak bisa disentuh, maka jasa adalah kebalikan dari produk jadi.
- B. Pelayanan nyata mencakup tindakan nyata, dan dampak adalah tindakan sosial.

Pada hakekatnya produksi dan konsumsi jasa tidak dapat dipisahkan karena sering terjadi secara bersamaan dan di lokasi yang sama.sama.

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) keunggulan jasa dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangible* (berwujud),
2. *Reability* (kehandalan),
3. *Responsiviness* (ketanggapan),
4. *Assurancce* (Jaminan),
5. *Empaty* (Empati).

Ada empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan menurut Kotler (Fandy Tjiptono, 2004), antara lain:

1. Metode Penentangan dan kritik
2. Ghost Shopper
3. Survei Kesenangan konsumen
4. *Lost Customer Analysis*

Menurut Sumarwan (2011:261), Kesenangan adalah Tingkat emosional setelah melihat kinerja/hasil dengan harapan Anda. Tujuan masyarakat untuk membandingkan harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap pengadaan pelayanan dari aparatur pelayanan publik (Kepmen PAN No. 16 Tahun 2014). Sementara itu, Tjiptono (2011: 24) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan pelanggan dan harapan layanan dari penyedia layanan.layanan

Menurut Wijayanti (2017:189) Adapun variabel yang mengontrol kepuasan antara lain :

1. Dari mulut kemulut (*word of mouth*)
2. Keinginan Individual (*Personal needs*)
3. Pengetahuan masa lalu (*Past experience*)
4. Komunikasi eksternal (*external communication*)

3. METODE PENELITIAN

Sistem pengkajian yang diperlukan untuk pengkajian ini adalah kuantitatif deskriptif. Populasi dalam pengkajian ini adalah 300 orang dengan seluruh data masyarakat dari kantor Medan Baru. Dalam pengamatan ini, teknik pengambilan sampel deterministik adalah simple random sampling. Menyesuaikan contoh umum formula Slovenia yang digunakan oleh para peneliti hingga 75 peserta.

Faktor pengkajian dalam penelitian ini meliputi faktor bebas (X) meliputi kepuasan masyarakat dan factor terikat (Y) meliputi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subyek (self-reported data) berdasarkan tanggapan tertulis terhadap pertanyaan tertulis (survey) oleh peneliti. Sumber data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya atau dari bagian pertama. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

Metode analisis data yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Uji Instrumen
 - Uji Validitas
 - Uji Reliabilitas
2. Uji Deskripsi
menganalisis dimana data yang diperoleh, dikumpulkan, disusun, diklasifikasikan dan kemudian dianalisis sehingga memberikan gambaran mengenai masalah yang dihadapi oleh perusahaan.
3. Uji Regresi Linier sederhana
4. Uji Asumsi Klasik
 - Uji Normalitas
 - Uji Linieritas
5. Uji Hipotesis
6. Uji Parsial (Uji t)
7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kantor Camat Medan Baru dengan jumlah sebanyak 75 orang yang terpilih sebagai perwakilan dari seluruh masyarakat di Kantor Camat

Medan Baru yang ditemui penulis saat melakukan penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan tahun, 41-50 dan lebih dari 50 tahun dengan rotasi perantara:

Tabel 4.2

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

No	U m u r	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	<30 tahun	10	13.3
2.	30-40 tahun	26	34.7
3.	41-50 tahun	29	38.7
4.	>50 tahun	10	13.3
Total		75	100.0

Sumber : Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa 10 (13,3%) dari 75 peserta survei berusia di bawah 30 tahun, 26 (34,7%) berusia antara 30-40 tahun, 29 (38,7%) dalam kisaran 41-50 perjalanan terbang. . dan 10 (13,3%) orang berusia di atas 50 tahun. Mayoritas responden berusia antara 41-50 dan mencapai 29 orang (38,7%).

4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut;

4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur dalam pengkajian ini dibagi kedalam 4 kategori yakni <30 tahun, 30-40

Tabel 4.3

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Perempuan	27	36.0
2.	Laki-laki	48	64.0
Total		75	100.0

Sumber : Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.3 Dari 75 peserta penelitian, 27 (36,0%) adalah perempuan dan 48 (64,0%) adalah laki-laki. Akibatnya, mayoritas responden adalah laki-laki dan 48 orang (64,0%).

4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan dalam pengkajian ini dibagikan untuk 4 tingkatan yakni SMA, D3,S1 dan dengan rotasi perantara:

Tabel 4.4

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	SMA	15	20.0
2.	D3	26	34.7
3.	S1	30	40.0
4.	S2	4	5.3
Total		75	100.0

Sumber : Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.4 Dari 75 peserta, 15 (20,0%) lulusan SMA, 26 (34,7%) lulusan D3, 30 (40,0%) lulusan S1, dan 4 (5,3%) lulusan S2. Dengan demikian, ada 30 peserta (40,0%) dengan pendidikan S1.

4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Lama kerja dalam pengkajian ini dikelompokkan kedalam 4 jenis yakni IRT, PNS, pegawai swasta dan wiraswasta dengan rotasi perantara sebagai berikut

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	PNS	5	6.7

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item pernyataan	r ² -hitung validitas Corrected Item-	r ² -tabel	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan			
Kuapel1	.527	0.36	Valid
Kuapel2	.656	0.36	Valid
Kuapel3	.535	0.36	Valid
Kuapel4	.559	0.36	Valid
Kuapel5	.702	0.36	Valid
Kuapel6	.584	0.36	Valid
Kuapel7	.657	0.36	Valid
Kuapel8	.539	0.36	Valid
Kuapel9	.632	0.36	Valid
Kuapel10	.637	0.36	Valid

Tabel 4.6 menunjukkan nilai r pada 10 faktor kualitas layanan lebih besar dari nilai r tabel (0,36), sehingga dapat

2.	IRT	5	6.7
3.	Peg. Swasta	28	37.3
4.	Wiraswasta	37	49.3
Total		75	100.0

Sumber : Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.5 Dari 75 peserta penelitian, 5 (6,7%) adalah pegawai negeri sipil, 5 (6,7%) bekerja sebagai IRT, 28 (37,3%) adalah pekerja dan 37 (49,3%) adalah pengusaha inti. Dengan demikian, sebagian besar responden adalah wiraswasta yaitu sebanyak 37 orang (49,3%).

4.2. Hasil Uji Validitas

Berikut adalah hasil uji validitas terhadap ke-18 item pernyataan tentang pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

dikatakan bahwa 10 faktor kualitas layanan tersebut valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

Item pernyataan	r ^{-hitung} validitas Corrected Item-	r ^{-tabel}	Kesimpulan
Puas1	.487	0.36	Valid
Puas2	.602	0.36	Valid
Puas3	.542	0.36	Valid
Puas4	.561	0.36	Valid
Puas5	.631	0.36	Valid
Puas6	.532	0.36	Valid
Puas7	.641	0.36	Valid
Puas8	.481	0.36	Valid

Sumber : Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.7 memperlihatkan bahwa nilai r^{-hitung} validitas ke-8 item pernyataan kepuasan masyarakat adalah lebih besar

dari r^{-tabel} (0.36) sehingga dapat disimpulkan bahwa ke-8 item pernyataan kepuasan masyarakat adalah valid.

4.4. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas terhadap ke-2 variabel penelitian memperlihatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	r ^{-hitung} reliabilitas	r ^{-tabel}	Kesimpulan
1	Kualitas pelayanan	0.874	0.6	Reliabel
2	Kepuasan masyarakat	0.829	0.6	Reliabel

Sumber : Hasil penelitian 2022(data diolah)

Tabel 4.8 Dapat disimpulkan bahwa kedua variabel penelitian reliabel, karena menunjukkan bahwa kedua variabel penelitian memiliki nilai reliabilitas hitung r lebih besar dari 0,6.

4.5.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan 10 item pernyataan dengan distribusi jawaban sebagai berikut:

4.5. Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kualitas pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
1.	Bangunan Kantor Camat Medan Baru cukup baik	22	48	2	-	3	75
2.	Kantor Camat Medan Baru memiliki komputer yang mencukupi	13	51	4	6	1	75
3.	Pegawai mampu memberikan solusi pemecahan masalah	36	32	3	3	1	75

	dengan tepat						
4.	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat	34	27	1 3	-	1	75
5	Pegawai selalu membina dan mengarahkan masyarakat dengan baik	17	51	7	-	-	75
6	Pegawai memberikan penjelasan kepada masyarakat dengan sangat detail	16	36	2 2	1	-	75
7	Pegawai selalu menunjukkan sikap yang ramah dan sopan	8	61	4	2	-	75
8	Waktu pengurusan berkas sesuai dengan aturan yang berlaku	15	51	8	1	-	75
9	Pegawai sangat serius dalam melayani masyarakat	7	63	5	-	-	75
10	Pegawai sangat simpatik terhadap masalah/ urusan masyarakat yang berkunjung	9	43	2 1	2	-	75

Sumber : Data penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.10
Distribusi Persentase Jawaban Responden Tentang Kualitas pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban										Total	
		SS		S		KS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Item1	2	29.	4	64.	2	2.7	-	-	3	4.	7	100.
		2	3	8	0					0	0	5	0
2	Item2	1	17.	5	68.	4	5.3	6	8.	1	1.	7	100.
		3	3	1	0			0	0	1	3	5	0
3	Item3	3	48.	3	42.	3	4.0	3	4.	1	1.	7	100.
		6	0	2	7			0	0	1	3	5	0
4	Item4	3	45.	2	36.	1	17.	-	-	1	1.	7	100.
		4	3	7	0	3	3				3	5	0
5	Item5	1	22.	5	68.	7	9.3	-	-	-	-	7	100.
		7	7	1	0							5	0
6	Item6	1	21.	3	48.	2	29.	1	1.	-	-	7	100.
		6	3	6	0	2	3	1	3			5	0
7	Item7	8	10.	6	81.	4	5.3	2	2.	-	-	7	100.
		7	7	1	3			7	7			5	0
8	Item8	1	20.	5	68.	8	10.	1	1.	-	-	7	100.
		5	0	1	0		7	1	3			5	0
9	Item9	7	9.3	6	84.	5	6.7	-	-	-	-	7	100.
				3	0							5	0
10	Item10	9	12.	4	57.	2	28.	2	2.	-	-	7	100.
			0	3	3	1	0	2	7			5	0

Sumber : Hasil penelitian 2022(data diolah)

- 1). Untuk pernyataan ada 22 orang (29,3%) sangat setuju, 48 orang (64,0%) setuju, 2 orang (2,7%) tidak setuju, sangat tidak setuju dan 3 orang (4) 0,0% sangat setuju.
- 2). Menurut pendapat kedua, ada 13 orang (17,3%) sangat setuju, 51 (68,0%) setuju, 4 (5,3%) tidak setuju, 6 (8,0%) tidak setuju dan 1 (1,3%) sangat setuju.
- 3). Dari pernyataan ketiga, 36 (48,0%) sangat setuju, 32 (42,7%) setuju, 3 (4,0%) tidak setuju, 3 (4,0%) tidak setuju dan 1 (1,3%) sangat setuju.
- 4). Untuk pertanyaan 4, terdapat 34 orang (45,3%) sangat setuju, 27 orang (56,0%) setuju, 13 orang (17,3%) tidak setuju, sangat tidak setuju, dan 1 orang (1 orang), 3%) sangat setuju.
- 5). Untuk pernyataan kelima, ada 17 orang (22,7%) sangat setuju, 51 (68,0%) setuju, 7 (9,5%) tidak setuju, tidak setuju dan tidak ada yang setuju tinggi.setuju.
- 6). Untuk kalimat ke-6, 16 orang (21,3%) sangat setuju, 36 (48,0%) setuju, 22 (29,3%) tidak setuju, 1 (1,3%) tidak setuju dan tidak ada yang menentang keras.
- 7). Berlawanan dengan pendapat ke-7, terdapat 8 orang (10,7%) yang sangat setuju, 61 orang (81,3%) setuju, 4 orang (5,3%) tidak setuju, 2 orang (2,7%) tidak setuju dan sama sekali tidak keberatan. .

- 8). Untuk pernyataan nomor 8, 15 orang (20,0%) sangat setuju, 51 (68,0%) setuju, 8 (10,7%) tidak setuju, 1 (1,3%) tidak setuju dan tidak ada yang sangat setuju.
- 9). Berdasarkan pendapat ke-9, terdapat 7 orang (9,3%) sangat setuju, 63 orang (84,0%) setuju, 5 orang (6,7%) tidak setuju, tidak ada pendapat yang memprotes dan tidak ada yang menentang dengan keras.
ganti wajah). Untuk pernyataan ke 10, 9 (12,0%) sangat setuju, 43 (57,3%) setuju, 21 (28,0%) tidak setuju, 2 (2,7%) tidak setuju dan sangat tidak setuju.setuju.

Selain itu, berdasarkan hasil agregasi tanggapan responden terhadap kualitas layanan di atas, kualitas layanan dibagi menjadi 3 kategori: baik (jika skor > rata-rata), cukup (jika skor > rata-rata = rata-rata).) dan terendah (jika dinilai). <mean) dengan rotasi perantaraan :

Tabel 4.11
Kategori Kualitas Pelayanan

Kategori Kualitas pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
Baik	29	38.7
Cukup	28	37.3
Kurang	18	24.0
Jumlah	75	100.0

Sumber : Hasil pengkajian 2022 (data diolah)

Tabel 4.11 Dari 75 peserta, 29 (38,7%) menilai kualitas pelayanan Camat

Medan Baru baik, 28 (37,3%) baik dan 18 (24,0%) baik. dia tidak baik, tidak. baik Yani mengatakan mayoritas kualitas pelayanan kantor Medan Baru kepada

masyarakat adalah 29 orang (38,7%). (38.7%)

4.3.2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini diukur dengan 8 item pernyataan dengan distribusi jawaban sebagai berikut:

Tabel 4.12
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
1.	Saya merasa puas atas prosedur pelayanan yang tidak berbelit – belit	40	33	1	1	-	75
2.	Saya merasa puas persyaratan di setiap pengurusan tidak memematkan	29	31	1 2	1	2	75
3.	Saya merasa puasa atas perhatian dan pelayanan yang di berikan oleh pegawai	47	24	3	-	1	75
4.	Saya merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu	45	29	-	-	1	75
5	Saya merasa puas petugas selalu memenuhi janjinya	32	35	1	-	7	75
6	Saya merasa puas tata halaman kantor asri dan bersih	58	15	2	-	-	75
7	Saya merasa puas ventilasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap	50	23	-	1	1	75
8	Saya merasa puas mendapatkan keamanan saat melakukan pengurusan	11	55	9	-	-	75

Sumber : Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.13
Distribusi Persentase Jawaban Responden Tentang Kualitas pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban										Total	
		SS		S		KS		TS		STS		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Item1	4 0	53. 3	3 3	44. 0	1	1.3	1	1. 3	-	-	7 5	100. 0
2	Item2	2 9	38. 7	3 1	41. 3	1 2	16. 0	1	1. 3	2	2. 7	7 5	100. 0
3	Item3	4 7	62. 7	2 4	32. 0	3	4.0	-	-	1	1. 3	7 5	100. 0
4	Item4	4	60.	2	38.	-	-	-	-	1	1.	7	100.

		5	0	9	7						3	5	0
5	Item5	3 2	42. 7	3 5	46. 7	1	1.3	-	-	7	9. 3	7 5	100. 0
6	Item6	5 8	77. 3	1 5	20. 0	2	2.7	-	-	-	-	7 5	100. 0
7	Item7	5 0	66. 7	2 3	30. 7	-	-	1	1. 3	1	1. 3	7 5	100. 0
8	Item8	1 1	14. 7	5 5	73. 3	9	12. 0	-	-	-	-	7 5	100. 0

Sumber : Hasil penelitian 2022(data diolah)

- 1). Untuk pernyataan pertama, 40 orang (53,3%) sangat setuju, 33 (44,0%) setuju, 1 (1,3%) tidak setuju, 1 (1,3%)
- 2). Untuk pernyataan kedua, 29 (38,7%) sangat setuju, 31 (41,3%) setuju, 12 (16,0%) tidak setuju, 1 (1,3%) tidak setuju dan 2 (41,3%) 2,7) sangat setuju.
- 3). Untuk pernyataan ketiga, 47 orang (62,7%) sangat setuju, 24 (32,0%) setuju, 3 (4,0%) tidak setuju, tidak setuju dan 1 (1 orang) 0,3% sangat setuju.
- 4). Untuk pendapat ke-4, 45 (60,0%) sangat setuju, 29 (38,7) setuju, tidak keberatan 1 (1,3%)
- 5). Untuk pernyataan nomor 5, 32 orang (42,7%) sangat setuju, 35 orang (46,7%) setuju, 1 orang (1,3%) tidak setuju, sangat tidak setuju, dan 7 orang (9,35) sangat setuju.
- 6). Untuk pernyataan keenam, 58 orang (77,3%) sangat setuju, 15 (20,0%) setuju, 2 (2,7%) tidak setuju, sangat tidak setuju dan tidak ada yang sangat setuju.

- 7). Untuk pernyataan ke-7, 50 orang (66,7%) sangat setuju, 23 orang (30,7%) setuju, tidak setuju, 1 orang (1,3%) tidak setuju, dan 1 orang (1,3%) sangat tidak setuju.
- 8). Terhadap pandangan ke-8, 11 orang sangat setuju (14,7%), 55 orang setuju (73,3%), 9 orang tidak setuju (12,0%),

Selain itu, sesuai dengan hasil agregasi tanggapan responden terhadap kepuasan masyarakat di atas, kepuasan masyarakat dibagi menjadi 3 kategori: tinggi (jika skor > rata-rata), sedang (jika skor > rata-rata), sedang (jika skor > rata-rata).) jika skor = rata-rata) dan rendah (jika tinggi):

Tabel 4.14

Kategori Kepuasan Masyarakat

Kategori Kepuasan masyarakat	Jumlah	Persentase (%)
Tinggi	41	54.7
Sedang	16	21.3
Rendah	18	24.0
Jumlah	75	100.0

Sumber : Hasil pengkajian 2022 (data diolah)

Tabel 4.14 menjelaskan bahwa 41 (54,7%) dari 75 responden memiliki tingkat kepuasan tinggi, 16 (21,3%) memiliki tingkat kepuasan sedang dan 18 (24,0%) memiliki tingkat kepuasan tinggi,

kepuasan rendah. Oleh karena itu, sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan sebesar 41 (54,7%).

4.2. Uji Asumsi Klasik

4.2.1. Hasil Uji Normalitas

Uji standar dikerjakan untuk menanggapi apakah data pengkajian berotasi normal menetapkan uji Kolmogorov-Smirnov dan plot PP dengan kesimpulan.:

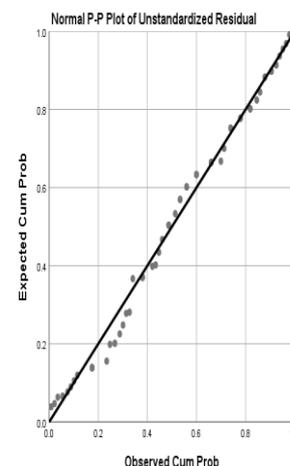
Tabel 4.15
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.97511092
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.060
Test Statistic		.088
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.

Tabel 4.15 Pastikan nilai probabilitas residual (asyp.sig. 2 tails) adalah 0,200, karena millet lebih besar dari sig- α (0,05), penelitian dapat berdistribusi normal. Patokan P-P berikut

mengkonfirmasi hal yang sama:



Gambar 4.5. Grafik PP Normalitas Data Penelitian

Grafik di atas membutuhkan titik-titik data untuk dirotasikan sepanjang diagonal menemukan simetri kiri dan kanan. Dikatakan bahwa riwayat survei terotasi secara normal

4.2.2. Uji Linieritas

Uji linieritas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji means linierity dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.16
Hasil Uji Linieritas

Parameter	F-hitung	p-value	Kesimpulan
Kualitas-Kepuasan	1.581	0.112	X-Y linier

Tabel 4.16 menjelaskan nilai p-value = 0.112, lebih besar dari 0.05 ,kemudian mendapatkan hasil bahwa factor X (keunggulan jasa) menggunakan perantara linier antara factor terikat Y (Keunggulan masyarakat)

4.3. Hasil Uji Hipotesis

4.3.1. Uji t Secara Parsial

Uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan uji-t secara parsial dengan hasil sebagai berikut;

Tabel 4.17
Hasil Uji-t Secara Parsial

Model	Coefficients ^a		Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.201	2.987		.402	.689
Kualitas Pelayanan	.836	.074	.799	11.349	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Tabel 4.17 faktor X (kualitas pelayanan) menjelaskan bahwa t-score adalah 11.349 dan tingkat signifikansi (p-value) adalah 0,000. Dibandingkan dengan nilai panel t(N=75 atau df=73) dengan 2,00 dan sig- α =0,05 dapat dilihat bahwa t-score X (11,349) > panel t(2.00) dan nilai p (0,000) < 0,05. Hasil analisis ini memenuhi syarat uji hipotesis jika t-skor>t-tabel dan p-value < 0,05 yaitu Ha diterima atau Ho ditolak. Selain itu dapat dikatakan faktor X (keunggulan kesenangan) mempunyai kelanjutan yang signifikan untuk faktor Y. (kesenangan publik).

4.3.2. Hasil Uji Determinasi R

Untuk menjelaskan besarnya kelanjutan faktor bebas untuk faktor terikat Y (keunggulan publik), digunakan uji determinasi R dengan kesimpulan:

Tabel 4.18
Hasil Uji Determinasi R

Model	Model Summary			Std. Error of the Estimate
	R	Adjusted R Square	R Square	
1	.799 ^a	.638	.633	1.98859

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Tabel 4.18 menjelaskan nilai $r\text{-square} = 0,638$, kemudian mempunyai arti besarnya kelanjutan faktor bebas untuk faktor terikat Y (kesenangan publik) adalah sebesar $0,638 \times 100\% = 63,8\%$. kemudian sebesar 63,8% faktor kesenangan publik dapat dikatakan untuk faktor keunggulan jasa sedangkan selebihnya (36,2%) diterangkan oleh variabel lain yang tidak dikaji.

4.3.3. Persamaan Regresi

Persamaan regresi dapat disusun sesuai dengan nilai koefisien hasil perhitungan berikut :

$$Y = a + bX + \varepsilon$$

$$Y = 1.201 + 0.836X + \varepsilon$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 point, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar $Y = 1.201 + 0.836 = 2.1$ point. Dengan kata lain, setiap peningkatan kualitas pelayanan, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sampai 2.1 kali lipat.

5. SIMPULAN

Berdasarkan Dari pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut

1. Hasil persamaan regresi sederhana memberikan $Y = 1,201 + 0,836 X =$

2,1 poin. Mempunyai makna semua peningkatan 1 poin keunggulan jasa dapat mengembangkan kesenangan masyarakat hingga $1,201 + 0,836 = 2,1$ kali.

2. Berdasarkan uji parsial (uji-t) untuk factor X (kunggulan jasa), berpengaruh secara parsial signifikan terhadap variabel Y (kesenangan publik). Kemudian diberikan dengan nilai X-hitung t (11,349) > nilai t tabel (2,00) dan nilai p (0,000) < 0,05.
3. Berdasarkan koefisien determinasi, uji R memberikan perantara yang dekat sekitar keunggulan jasa dengan kesenangan publik; kesimpulannya ialah sebesar 63,8% yaitu skala dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 63,8%, sedangkan sisanya (36,2). %) dipengaruhi oleh faktor lain yang belum dijelajahi.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang diberikan sebagai berikut :

1. Kepada Kantor Camat Medan Baru dianjurkan untuk lebih melihat factor-factor yang berkaitan untuk kualitas pelayanan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat lebih dimaksimalkan

2. Kepada pegawai Kantor Camat Medan Baru, dianjurkan untuk lebih mengembangkan keunggulan jasa kemudian kesenangan public dapat lebih dimaksimalkan
3. Kepada peneliti lain, disarankan untuk melakukan penelitian sejenis dengan skala penelitian yang lebih luas untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE : Jakarta
- Haryanto.E, 2013, Jurnal EMBA, *Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado* (online), Vol.1, No.3, (<http://scholar.google.co.id/ejournal.unsrat.ac.id>, diakses 14 april 2018).
- Kotler.P. 2013.*Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. PT. Prehallindo. Jakarta*
- Kotler, Philip. Keller, K.L. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12.Cetakan ketiga. PT Indeks : Jakarta
- Khasanah.I, dan Pertiwi.O.D, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St.Elisabeth Semarang* (online), Vol.12, No.2, (<http://scholar.google.co.id/eprints.unip.ac.id>, diakses 14 april 2018)
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta
- Surat Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
- Sinanbela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*, Cetakan ke tujuh, Bumi Askara. Jakarta.
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Edisi Pertama. Pranamedia Group