

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT YANG DILAYANI PADA KANTOR  
KECAMATAN SUNGAI AUR KABUPATEN PASAMAN BARAT**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Mendapatkan Persetujuan Judul Dalam Penyusunan Skripsi Pada  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan*



**Oleh:**

**HILMASIH FAHMI**

**NIM. 18053069**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT YANG DILAYANI PADA KANTOR KECAMATAN  
SUNGAI AUR KABUPATEN PASAMAN BARAT ”

Nama : Hilmasih Fahmi  
BP/NIM : 2018/18053069  
Keahlian : Administrasi Perkantoran  
Jurusan : Pendidikan Ekonomi  
Fakultas : Ekonomi

Disetujui oleh  
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Tri kurniawati, S.Pd, M.Pd  
NIP.198203112005012005

Padang, November 2022  
Pembimbing



Sri Arita, S.Pd, M.Pd, E  
NIP. 19690102 200312 2 003

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**



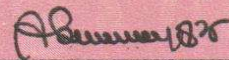
*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang*

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT YANG DILAYANI PADA KANTOR KECAMATAN  
SUNGAI AUR KABUPATEN PASAMAN BARAT ”**

Nama : Hilmasih Fahmi  
BP/NIM : 2018 /18053069  
Keahlian : Administrasi Perkantoran  
Jurusan : Pendidikan Ekonomi  
Fakultas : Ekonomi

Padang, November 2022

**Tim Penguji**

No	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua	Sri Arita, S.Pd, M.Pd, E	
2.	Anggota	Dr. Rino, S.Pd, M.Pd, MM	
3.	Anggota	Dra. Armida S, M.Si	

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hilmasih Fahmi  
Nim/Tahun Masuk : 18053069/2018  
Tempat/Tanggal Lahir : Sikilang/12 April 2000  
Jurusan/Keahlian : Pendidikan Ekonomi/Administrasi Perkantoran  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat yang Dilayani Pada Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat".  
No. HP : 081266123963

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun Program Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Karya tulis/skripsi ini sah apabila telah ditanda tangani asli oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Jurusan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang, November 2022  
Yang menyatakan



Hilmasih Fahmi  
Nim. 18053069

## ABSTRAK

**Hilmasih Fahmi, 2018/18053069. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Pada Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat”. Skripsi. Padang: Jurusan Pendidikan Ekonomi, Universitas Negeri Padang, 2022.**

**Pembimbing: Sri arita., S.Pd., M.Pd. E**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada kantor kecamatan sungai aur kabupaten pasaman barat. Kualitas pelayanan ini diukur dengan menggunakan lima dimensi, yaitu ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode regresi linear berganda menggunakan program SPSS versi 22. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kecamatan sungai aur yang pernah datang dan menerima layanan, dengan sampel sebanyak 92 orang yang diambil menggunakan rumus *Slovin* dengan pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purpose sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Uji instrument penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pada tahap analisis data dilakukan analisis deskriptif dan analisis induktif. Analisis induktif yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan analisis regresi berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji F, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelima variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat yaitu dimensi ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*) jaminan (*assurance*) dan Kepuasan Masyarakat Penerima Layanan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya kepada kita semua, dengan rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir

Tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat”** ini ditunjukkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik program studi strata satu pada jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab. Skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan, untuk itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari pembaca.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan, dan do'a dari berbagai pihak. Terimakasih penulis ucapkan kepada Ibu Sri Arita, S.Pd, M.Pd.E selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran serta kesabaran untuk mengayomi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak yang sudah ikut terlibat dalam mendukung penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Pihak-pihak tersebut diantaranya adalah:

1. Bapak Dekan dan Bapak Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Tri Kurniawati, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Rani Sofya, S.Pd., M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Jean Elika Marna, S. Pd, M. Pd. E selaku dosen pembimbing akademik.
5. Bapak Dr. Rino, S. Pd., M. Pd., MM selaku penguji I.
6. Ibu Dra, Armida S, M.Si selaku penguji II.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua Ibu (Rostimena) Ayah (Alm Usdek) dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dorongan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih untuk Putri Rama Dani sebagai teman seperjuangan dari awal sampai akhir perkuliahan hingga penulisan skripsi ini selesai.
10. Terimakasih untuk teman-teman Pendidikan Ekonomi 2018.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik semua pihak yang terlibat dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh dapat berguna dan dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran bagi para pembaca.

Padang, November 2022

Penulis

Hilmasih Fahmi



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian .....	11
F. Manfaat Penelitian .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Kajian Teori .....	14
1. Kepuasan Masyarakat.....	14
2. Kualitas Pelayanan .....	18
B. Penelitian terdahulu.....	27
C. Kerangka Konseptual .....	28
D. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	34

A. Jenis Penelitian.....	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
C. Populasi dan sampel.....	34
D. Jenis Dan Sumber Data .....	36
E. Metode Pengumpulan Data.....	37
F. Variabel dan Definisi Operasional.....	38
G. Instrumen Penelitian .....	40
H. Uji Instrumen Penelitian.....	41
I. Metode Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
B. Hasil Penelitian .....	56
C. Hasil Analisis Data Penelitian.....	69
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA .....	90
LAMPIRAN.....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual .....	30
Gambar 2. Struktur Organisasi.....	53

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Awal Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat.....	7
Tabel 2. Data Awal Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat .....	8
Table 3. Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 4. Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 5. Alternatif Jawaban Untuk Variabel X1, X2, dan Y .....	41
Tabel 6. Uji Coba Validitas.....	42
Tabel 7. Hasil Uji Coba Validitas Kepuasan (Y).....	43
Tabel 8. Hasil Uji Coba Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	43
Tabel 9. Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas.....	45
Tabel 10. Uji Coba Reliabilitas.....	45
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaannya .....	58
Table 14. Deskriptif Keseluruhan Variabel Penelitian .....	59
Table 15. Tingkat Capaian Responden Variabel Kepuasan Masyarakat .....	60
Table 16. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat.....	61
Table 17. Tingkat Capaian Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
Table 18. Distribusi Frekuensi Indikator Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ).....	63
Table 19. Uji Normalitas.....	69
Table 20. Uji Multikolinearitas .....	70
Table 21. Uji Heterokedastisitas .....	71
Table 22. Uji Regresi Berganda .....	72
Table 23. Uji F .....	74
Table 24. Uji t .....	75
Table 25. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Uji Coba Penelitian.....	94
Lampiran 2. Hasil Tabulasi Data Uji Coba Penelitian.....	98
Lampiran 3. Uji Validitas.....	101
Lampiran 4. Uji Reliabilitas.....	107
Lampiran 5. Dokumentasi Uji Coba Penelitian .....	108
Lampiran 6. Angket Penelitian .....	109
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	113
Lampiran 8. Surat Balasan Penelitian .....	116
Lampiran 9. Tabulasi Data Penelitian.....	117
Lampiran 10. Uji Asumsi Klasik .....	127
Lampiran 11. Uji Hipotesisi.....	128
Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian.....	129

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dalam menghadapi perkembangan era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang, aparatul sipil Negara hendaknya senantiasa memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan. Berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

Sebuah perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang dibutuhkan adalah memiliki Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia memiliki peran utama dalam setiap kegiatan organisasi, maka dari itu organisasi harus mampu mememanajemenkan sumber daya manusia yang dimilikinya, baik dari segi kualitas keterampilan, pengetahuan karir, dan tingkat kesejahteraannya. Manajemen sumber daya manusia dibutuhkan karena sumber daya manusia merupakan penggerak dalam menjalankan suatu instansi agar tercapainya visi dan misi yang telah ditetapkan serta tujuan dari suatu organisasi. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus terus berupaya membuat persepsi positif dengan terus meningkatkan kepuasan masyarakat terkait dengan berbagai pelayanan dan dapat diberikan.

Kepuasan yang dirasakan masyarakat dapat menjadi salah satu ukuran kinerja yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah dalam melakukan tugas dan kewajibannya. Menurut Kotler dan Keller dalam (Wardi, 2016: 141) mengatakan bahwa kepuasan penerima layanan merupakan tingkat perasaan penerima layanan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi dengan adanya perbandingan antara layanan yang dibarengi dengan pelayanan yang diharapkan, serta reaksi emosional jangka pendek dari pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang dimaksud. Berbagai persepsi masyarakat akan timbul dengan sendirinya setelah masyarakat itu sendiri berinteraksi langsung dalam memenuhi berbagai kepentingan yang terkait dengan instansi pemerintah. Menanggapi hal tersebut tentunya instansi pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus berusaha keras agar persepsi masyarakat yang muncul berdampak positif atau dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Pelayanan yang ada selanjutnya sesuai dengan beberapa prinsip pelayanan umum yaitu kesederhanaan dimana prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, juga prinsip lainnya yaitu ketepatan waktu, dan akurasi yang berarti sesuai waktu pelayanan yang sudah ditentukan sebelumnya, dan hasil pelayanannya yang benar dan tepat (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003).

Menurut (Zeitmal, Valarie et al., 2009) berpendapat bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi dari berbagai aspek pelayanan terkait dengan kepuasan masyarakat atau pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2011: 180) mengatakan bahwa kualitas layanan merupakan sebuah ukuran dari seberapa bagus tingkat layanan yang didapat dan diberikan sesuai dengan ekspektasi dari harapan pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan tidak hanya dapat dilihat dari sudut pandang penilaian lembaga saja, tetapi juga harus dipandang dari sudut pandang masyarakat atau pelanggan. Maka dari itu, pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi tidak lepas dari beberapa dimensi. Kualitas yang dirasakan merupakan penilaian dari masyarakat terhadap semua atau keseluruhan kinerja pegawai.

Menurut Pusat Studi Kajian Kebijakan (PSKK) UGM, (2003) dalam (Armida et al., 2017) mengemukakan bahwa praktek penyelenggaraan pelayanan public di kabupaten atau kota di Indonesia masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan diskriminasi pelayanan serta rendahnya peran masyarakat. Lebih lanjut dijelaskan bahwa pelayanan public masih dikonsepsikan sebagai pelayanan pemerintah, dimana pemerintah memonopoli pengaturan penyelenggaraan, distribusi dan pemantauan, sedangkan masyarakat pengguna ditempatkan sebagai pengguna pasif yang hanya menggunakan pelayanan public yang telah diberikan pemerintah. Pelayanan tersebut sering tidak sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat.



Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan public yang diberikan oleh pemberi pelayanan (sektor public) masih belum dilaksanakan secara efisien dan efektif.

Menurut Tjiptono (2014: 282) kepuasan pemakai layanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: (1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. (2) Ketanggapan (*responsibility*) kemampuan pelayanan dengan 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.

Tingkat kualitas layanan dipresepsikan memuaskan serta baik jika kualitas pelayanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipresepsikan ideal. Dalam hal memberikan pelayanan public sering kali dapat dilihat dari kualitas dan kepuasan yang di alami langsung oleh sipenerima layanan, sehingga prosesnya tidak menimbulkan masalah dalam hal memberikan pelayanan yang ditinjau dari kualitas pelayanan tersebut. Salah satu tugas pokok birokrasi atau administrasi Negara adalah melaksanakan fungsi

pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, sesuai tingkatan baik pada pemerintah pusat maupun yang ada di daerah.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah 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.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipresepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbandingan antara kerja yang dirasakan dan harapan masyarakat bisa mengalami salah satu tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan maka masyarakat tidak akan puas. Pelayanan publik tentunya perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi jika kualitas pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan surat kabar yang di keluarkan oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatul Negara dan Reformasi Birokrasi pada tanggal 11 agustus 2022 mengatakan bahwa keterlibatan masyarakat untuk meningkatkan 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 perlu menjadi perhatian bersama. Salah satunya adalah masih rendahnya kepuasan masyarakat karena mutu pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan.

Berdasarkan obsevasi 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 pagawai Kantor Camat Sungai Aur mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Sungai Aur. Seorang pegawai dikatakan memenuhi standar pelayanan yang baik ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada hal ini harus di dukung dengan konsep kualitas pelayanan yang tinggi yang artinya keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaanya dengan baik serta berdisplin untuk mencapai produktivitas yang maksimal. Dalam konteks ini pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas pemberian pelayanan dasar kepada masyarakat tetapi menyangkut semua kegiatan yang dilakukan instansi baik langsung ataupun tidak langsung. 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%
<b>Jumlah</b>		<b>43%</b>	<b>57%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer 2022*

Berdasarkan tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 57% belum puas terhadap pelayanan yang diberikan kantor camat. Hal ini dapat dilihat dari kualitas, kemampuan serta ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada 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 dilihat ketika lambatnya solusi yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat hanya bisa menunggu instruksi selanjutnya.

Kepuasan yang rendah dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat misalnya dari kehandalan pegawai, ketanggapan serta empati yang diberikan pegawa 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	
		Σ	%	Σ	%
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*

Berdasarkan tabel di atas terlihat 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 Pegawai belum sepenuhnya dikatakan memberikan keramahan kepada masyarakat, karena terkadang ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani masyarakat. Meskipun sebenarnya sudah sopan namun terkadang ada juga yang cuek. Dan peneliti juga melihat kurang atau belum adanya kepastian waktu administrasi terhadap pelayanan yang diberikan sebesar 60% dapat dilihat dalam proses pelayanan, pegawai belum sepenuhnya memberikan waktu yang tepat. Contohnya dalam pembuatan KTP

pegawai belum bisa menjanjikan kapan kecamatan bisa mencetak KTP lagi. Hal ini dikarenakan blangko untuk membuat KTP sudah habis dan belum mendapat kiriman dari pusat.

Selanjutnya peneliti melihat permasalahan dari lama waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan KTP, KK, Akta Tanah dan lain-lain. Dilihat dari untuk waktu pengurusan hal tersebut memang tidak menentu, kadang 1 minggu atau sampai 2 minggu baru selesai dikarenakan beberapa faktor. Lambatnya pelayanan yang dimaksud masyarakat dikarenakan jaringan yang kurang mendukung dan tidak menentunya jadwal transportasi menuju daratan atau kabupaten.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat yang dilayani di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka ruang lingkup penelitian ini adalah:

1. Terdapat 57% masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan kantor kecamatan sungai aur.
2. Adanya faktor penghambat dalam proses pelayanan di Kantor Camat
3. Kurang tanggapnya pegawai dalam melayani masyarakat.

4. Pegawai yang tidak bersikap ramah, sabar dalam menghadapi masyarakat yang mengurus keperluan di kantor kecamatan sungai aur serta membedakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
5. Pegawai kantor camat belum memberikan pelayanan dan ramah dengan senyuman serta wajah gembira

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi permasalahannya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat yang dilayani di Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat 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?
2. Apakah terdapat pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan sungai aur kabupaten pasaman barat?
3. Apakah terdapat pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan sungai aur kabupaten pasaman barat?

4. Apakah terdapat pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan sungai aur kabupaten pasaman barat?
5. Apakah terdapat pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan sungai aur kabupaten pasaman barat?
6. Apakah terdapat pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan sungai aur kabupaten pasaman barat?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. 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
2. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan sungai aur kabupaten pasaman barat
3. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan sungai aur kabupaten pasaman barat
4. Untuk mengetahui pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan sungai aur kabupaten pasaman barat
5. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan sungai aur kabupaten pasaman barat



6. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan sungai aur kabupaten pasaman barat

## **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik dari segi teoritis maupun praktis.

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis yang bisa digunakan sebagai referensi atau bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang serta menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang terkait dengan masalah yang diteliti.

#### b. Bagi Lembaga Terkait

Bagi Kantor Kecamatan Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat penelitian ini dapat memberikan rekomendasi dan gambaran dan sumbangan pemikiran terhadap arah kebijakan bagi para pegawai untuk meningkatkan pelayanan guna menunjang kepuasan masyarakat yang dilayani.

c. Bagi Universitas

Sebagai sumbangan koleksi berupa bahan bacaan dan pustaka bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang, Khususnya Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Konsentrasi Administrasi Perkantoran. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sarana dalam mempraktekan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah.