

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI  
KANTOR KECAMATAN KAYU ARO BARAT  
KABUPATEN KERINCI**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik  
(S.AP)*



**OLEH**

**HAFISAH OKTAVIANI  
NIM. 18042137**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2022**

**PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**Judul** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat Kabupaten Kerinci

**Nama** : Hafisah Oktaviani

**NIM / TM** : 18042137/2018


**Program Studi** : Ilmu Administrasi Negara

**Departemen** : Ilmu Administrasi Negara

**Fakultas** : Ilmu Sosial

Padang, 06 Desember 2022

Disetujui oleh  
Pembimbing,



**Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D.**  
**NIP.196304011989031003**

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

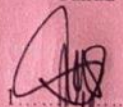
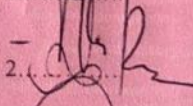
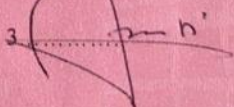
Pada hari Selasa 23 Agustus 2022 Pukul 14:00 WIB s/d 15:00 WIB

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat  
Pada Program Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan  
Kayu Aro Barat Kabupaten Kerinci**

Nama : Hafisah Oktaviani  
TM/NIM : 2018/18042137  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 06 Desember 2022

**Tim Penguji :**

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D	1. 
Anggota	: Nora Eka Putri, S.IP., M.Si.	2. 
Anggota	: Dra. Jumiaty, M.Si.	3. 



## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hafisah Oktaviani  
NIM/BP : 18042137/2018  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Departemen : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat Kabupaten Kerinci”** adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 06 Desember 2022

Saya yang menyatakan



Hafisah Oktaviani  
2018/18042137

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada program administrasi terpadu kecamatan di kantor Kecamatan Kayu Aro Barat, Kabupaten Kerinci. Masalah utama dalam kurang puasnya masyarakat salah satunya ada pada daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu pihak Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat harus tetap menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linear berganda. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan dokumentasi. Responden penelitian ini adalah 86 orang. Metode penarikan sampel menggunakan metode *Random Sampling*. Pengujian hipotesis dihitung dengan menggunakan program IBM *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 20.0.

Keandalan, Bukti Fisik, Jaminan, dan Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Tetapi pada Daya Tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat. Hal ini dijelaskan apabila Keandalan, Kemampuan Fisik, Jaminan dan Empati diterapkan dan dilaksanakan dengan baik dan adanya keinginan untuk meningkatkan daya tanggap pegawai serta kesesuaian yang diharapkan oleh masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat akan meningkat.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, kayu aro barat*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang telah memberi Rahmat, hidayah serta kekuatan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat Kabupaten Kerinci." Penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik pada Departement Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.

Terwujudnya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing, baik tenaga, ide-ide maupun pemikiran. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Ganefri, M.Pd., Ph.D Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Ibuk Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

3. Bapak Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D Selaku ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
4. Bapak Drs. Syamsir, M.si, Ph.D Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Nora Eka Putri, S.IP. MS.i Selaku Dosen Penguji I yang memberikan arahan berupa kritik saran dan tambahan agar Skripsi penulis lebih baik.
6. Ibu Dra. Jumiati, M.Si. Selaku dosen penguji II yang memberikan arahan berupa kritik saran dan tambahan agar Skripsi penulis lebih baik.
7. Staf dosen beserta pegawai Departemen Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi.
8. Staf karyawan dan karyawan keputakaan dan staf administrasi Departemen Administrasi Publik Universitas Negeri Padang.
9. Kantor Camat Kayu Aro Barat yang telah memberikan izin untuk penelitian ini.
10. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan do'a, motivasi, dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

11. Seluruh rekan-rekan Departemen Ilmu Administrasi Negara angkatan 2018 yang telah ikut memberikan bantuan dan masukan terhadap penulisan skripsi ini

12. Semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi

Tiada kata yang dapat penulis persembahkan selain do'a kepada Allah SWT, mudah-mudahan segala bantuan yang diberikan menjadikan nilai ibadah di sisi-NYA dan senantiasa skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis yang masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis menyampaikan permohonan maaf dan mengharapkan diberikan arahan berupa kritik dan saran dari dosen penguji serta pembaca demi sempurna nya skripsi ini. Terima kasih

Padang, Juli 2022

Hafisah Oktaviani



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan Masalah .....	9
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
A. Kajian Teoritis .....	13
1. Kepuasan Masyarakat .....	13
2. Pelayanan Publik .....	19
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	25
B. Kerangka Konseptual .....	26
C. Kajian Penelitian yang Relevan .....	27
D. Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel .....	35
1. Populasi.....	35
2. Sampel.....	35

D.	Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpul Data .....	36
1.	Jenis dan Sumber Data.....	36
2.	Teknik Pengambilan Data.....	36
3.	Alat Pengumpul Data.....	37
E.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	37
1.	Uji Validitas .....	37
2.	Uji Reliabilitas.....	37
F.	Teknik Analisis Data .....	38
1.	Analisis Deskriptif.....	38
2.	Uji Asumsi Klasik .....	38
5.	Uji Regresi .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>42</b>
A.	Temuan Umum .....	42
1.	Gambaran Sejarah Kayu Aro Barat.....	42
2.	VISI dan MISI.....	43
3.	Struktur Organisasi .....	44
4.	Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Kecamatan Kayu Aro Barat.....	45
B.	Temuan Khusus.....	54
1.	Deskriptif Penelitian .....	54
2.	Karakteristik Responden Penelitian.....	55
3.	Karakteristik Jawaban Responden Penelitian .....	57
4.	Uji Validitas .....	65
5.	Uji Reliabilitas.....	68
6.	Uji Asumsi Klasik .....	69
7.	Uji Hipotesis data .....	73
C.	Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	82
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>86</b>
A.	Kesimpulan .....	86
B.	Saran .....	88

DAFTAR PUSTAKA.....	89
---------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian yang Relevan .....	24
Tabel 3.1 Definisi Variabel Penelitian .....	29
Tabel 3.2 Jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	32
Tabel 3.3 Tingkat Capaian Responden .....	35
Tabel 4.1 Wilayah Kerja Kecamatan Kayu Aro Barat.....	39
Tabel 4.2 Sampel dan Tingkat Pengembalian .....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Penelitian .....	52
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Sub Variabel Kehandalan .....	54
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Sub Variabel Kemampuan Fisik .....	55
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Sub Variabel Daya Tanggap .....	57
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Sub Variabel Jaminan .....	58
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Sub Variabel Empati.....	59
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Masyarakat.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan.....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Fisik.....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap.....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan .....	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Empati.....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat .....	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Reliabilitas.....	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov- Smirnov test .....	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas .....	67
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69\
Tabel 4.20 Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	70
Tabel 4.21 Pengaruh Kemampuan Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	71
Tabel 4.22 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	72

Tabel 4.23 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	72
Tabel 4.24 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	73
Tabel 4.25 Hasil Uji F.....	75
Tabel 4.26 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	75
Tabel 4.27 Hasil Uji Regresi .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Kayu Aro Barat .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER PENELITIAN .....	93
LAMPIRAN 2 : TABULASI DATA PENELITIAN .....	98
LAMPIRAN 3 : HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	111
LAMPIRAN 4 : DESKRIPTIF VARIABEL PENELITIAN .....	118
LAMPIRAN 5 : HASIL UJI ASUMSI KLASIK .....	130
LAMPIRAN 6 : HASIL UJI HIPOTESIS .....	131

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pada masa sekarang ini pertumbuhan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis bersamaan dengan tingkatan kehidupan masyarakat yang terus menjadi baik menjadikan masyarakat terus menjadi sadar hendak apa yang jadi hak serta kewajibannya selaku warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa serta bernegara. Masyarakat terus menjadi kritis untuk mengajukan tuntutan, kemauan serta aspirasinya kepada pemerintah serta melaksanakan kontrol terhadap apayang dicoba oleh pemerintahnya. Oleh sebab itu memberikan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat merupakan suatu bentuk penilaian oleh pemerintah apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah berjalan dengan semestinya dan berkualitas, sehingga mampu memenuhi tuntutan dan menciptakan kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat juga dapat diartikan sebagai pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dapat dirasakan setelah masyarakat membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan kegiatan administrasi yang disediakan oleh pemerintah berupa jasa dengan harapan apa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diinginkan. Kepuasan masyarakat merupakan evaluasi masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang berikan oleh penyelenggara pelayanan publik setelah menyamakan kinerja atau hasil dari suatu pelayanan yang dialami dengan harapan



yang diinginkan penerima layanan. Suatu pelayanan yang cocok, memuaskan ataupun tidaknya sangat tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

Tujuan utama dari pelayanan publik merupakan kepuasan masyarakat. Kepuasan ini bisa terwujud apabila pelayanan yang diberikan cocok dengan standar pelayanan yang diresmikan ataupun lebih baik dari standar pelayanan. Ada pula penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Dimensi keberhasilan penyelenggara pelayanan ditetapkan oleh tingkatan kepuasan pihak penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan mendapatkan pelayanan yang cocok dengan yang diperlukan dan diharapkan. Maka dari itu, dibutuhkan pelayanan bagi masyarakat yang berguna serta memberikan kepuasan untuk masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Persoalan kualitas pelayanan publik selalu dipertanyakan oleh masyarakat pada umumnya. Sebab dari ketidakberkualitasnya pelayanan publik, jika diidentifikasi kan bermuara pada persoalan konflik kepentingan, korupsi birokrasi yang berbelit-belit, dan yang juga penting adalah kualitas moral seorang aparatur birokrasi pemerintahan, mulai dari pejabat sampai dengan pelaksana pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik hendak memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, sebagai tugas serta tanggung jawab pemerintah guna menyediakannya secara maksimal.

Pelayanan yang maksimal merupakan harapan seluruh masyarakat supaya terbentuk mutu pelayanan yang lebih baik. Pelayanan publik yang bermutu hanya bisa diupayakan dengan pemberlakuan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat selaku penerima pelayanan. Kepentingan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan merupakan perihal yang mutlak dicoba oleh penyelenggara pelayanan. Bukan siapa yang melaksanakan, namun siapa yang memerlukan. Sehingga dengan demikian, pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat bisa dicoba secara maksimal.

Pelayanan publik didasarkan atas tugas, kedudukan, kewajiban serta tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang serta jasa yang mempunyai ciri selaku barang publik. Memberikan pelayanan ialah tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat perkara yang dihadapi pemerintah yang terus menjadi rumit serta kompleks.

Masyarakat memerlukan pelayanan untuk dipenuhi sebagai ragam kebutuhan yang tidak bisa dipenuhi sendiri, apalagi secara ekstrim bisa dikatakan kalau pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia. Semakin cepat serta akurat pelayanan yang diberikan sehingga kualitas pelayanan harus terus menjadi lebih baik. Sebagian masyarakat yang berurusan dengan birokrasi senantiasa mengeluh serta kecewa terhadap layanan yang berikan. Pelayanan yang diberikan secara universal belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan sangat rumit dengan berbagai sebab yang kurang bisa diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efisien serta efektif. Kondisi yang demikian membuat masyarakat selaku pengguna layanan

publik tidak terpuaskan ,semua itu berdampak masyarakat enggan mengurus seluruh sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Kepuasan pelanggan beralih ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, sebab kenaikan mutu pelayanan publik dalam wujud pelayanan merupakan sangat berarti sebagai ujung akhir totalitas reformasi birokrasi. Oleh sebab itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik hingga sekarang ini masih kurang memuaskan masyarakat, pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan melayani pelanggan namun melayani masyarakat negara.

Kepuasan masyarakat bisa dicapai dengan membagikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Mutu pelayanan mempunyai ikatan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Dimana apabila mutu pelayanan yang diberikan baik hingga masyarakat hendak terus menerus memakai pelayanan tersebut. Begitu pula kebalikannya bila mutu pelayanan yang diberikan kurang baik hingga masyarakat tidak ingin memakai pelayanan tersebut.

Program-program yang dibangun oleh pemerintah dalam upaya menaikkan pelayanan umum kepada masyarakat, serta inovasi terkini yang dikeluarkan pemerintah adalah salah satunya program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ( PATEN). Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan( PATEN) dimana seluruh kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut pada tahun 2015. Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ialah inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, memudahkan, serta memusatkan pelayanan administrasi

perijinan/ non perijinan di jenjang kecamatan terutama untuk kecamatan yang posisinya jauh dari kantor Kabupaten/ Kota serta tidak mudah dijangkau sebab aspek keadaan geografis serta infrastruktur jalan yang terbilang tidak baik. Konsep pelayanan ini terkonsentrasi pada kecamatan, sebab kecamatan disangka selaku wajah ataupun gambaran dari pemerintah daerah. Namun pelayanan di kecamatan masih banyak dikeluhkan, relatif belum maksimal serta pengaturan kerja staf kurang efektif, sehingga untuk itu dibutuhkan pembenahan guna meningkatkan mutu pelayanan kecamatan.

Guna bisa memudahkan penyelenggaraan tersebut pemerintah Indonesia mengeluarkan suatu wujud pelayanan publik ialah program PATEN“ Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan” yang termuat pada Undang–Undang No 25 Tahun 2009 Pasal 9 ayat(1). Kebijakan ini menetapkan terdapatnya sistem pelayanan terpadu supaya bisa mendekatkan serta memudahkan dan pelayanan terhadap publik. Untuk mensukseskan program PATEN ini, pemerintah juga menerbitkan Kepmendagri No.138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Administrasi; Surat Edaran Mendagri Nomor 100/121/PUM tanggal 3 Februari 2009 tentang Upaya Strategis Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah; Surat Edaran Mendagri Nomor 318/312/PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN); dan Surat Edaran Mendagri Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Daerah.

Peran PATEN lebih bermakna karena sebagai media utama konsultasi pada pelayanan bagi masyarakat. Untuk mensukseskan PATEN ini pemerintah juga sudah menerbitkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 139-270 Tahun 2010 mengenai Petunjuk Teknik Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Tujuan diadakannya Program PATEN ini merupakan untuk mewujudkan Pemerintah Kecamatan menjadi salah satu sentra pelayanan masyarakat dan sebagai simpul bagi Kantor/Badan/Dinas Pelayanan Terpadu pada Kecamatan, menggunakan tujuan utama untuk menaikkan kualitas dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat dibawah koordinasi dan binaan Camat selaku penanggung jawab penyelenggaraan Program PATEN.

Terkait dengan hal ini, penulis terdorong untuk melakukan penelitian langsung pada salah satu instansi Pemerintah Daerah yakni Kantor Kecamatan yang pada kesempatan ini penelitian dilakukan pada Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat yang bertindak sebagai media pelayanan publik salah satunya pada program pelayanan administrasi terpadu kecamatan ( PATEN ), guna untuk mengetahui lebih jauh tentang seberapa besar pengaruh kepuasan masyarakat yang dalam hal ini adalah penerima pelayanan, terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat.

Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat Kabupaten Kerinci yang menjadi kantor dimana pelayanan diberikan kepada masyarakat pada 17 Desa, dengan jumlah penduduk 21.849 Jiwa ( 2020 ). Dalam upaya pemberian pelayanan terhadap masyarakat yang dituntut untuk memberikan kepuasan, karena agar

masyarakat semakin percaya dengan Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat sebagai pemberi pelayanan jasa.

Upaya untuk terus meningkatkan kepuasan masyarakat merupakan hal yang harus terus dilakukan oleh Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat. Untuk mengetahui kinerja pelayanan kepada masyarakat, tentunya juga diperlukan penilaian dari masyarakat.

Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ( PATEN ) ialah salah satu contoh pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparat pemerintah. Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat itu sendiri telah di perkenalkan sejak tahun 2017. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Seksi Pemerintahan kantor Kecamatan Kayu Aro Barat :

“...memang kantor camat Kayu Aro Barat menjadi sentra pelayanan yang terletak pada tingkat kecamatan, sejak dikeluarkannya SK PATEN pada tahun 2017 lalu, PATEN telah resmi menjadi salah satu bagian dari pelayanan yang ada di kantor camat Kayu Aro Barat...”

Selanjutnya bersumber pada wawancara awal, terdapat 5 orang masyarakat yang pernah menggunakan layanan di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat, terdapat 2 orang yang menyatakan jika pelayanan yang diberikan telah cukup bagus, serta penyelesaiannya pula telah cukup cepat .

Sedangkan menurut 3 orang masyarakat yang lain menyatakan jika pelayanan yang diberikan oleh petugas masih kurang sigap serta tanggap dalam melayani, terbatasnya keahlian yang handal, kadang juga selagi kita

mencari pegawai yang terlibat, beliau tidak ada dilokasi dan juga kemampuan fisik semacam perlengkapan, jaringan online yang susah, alat serta hal-hal yang lain.

Berdasarkan pernyataan dari 5 masyarakat tersebut, bisa disimpulkan jika terdapatnya kekurangan serta permasalahan lebih berpengaruh ke daya tanggap yang mengakibatkan beberapa masyarakat kurang puas. Sepatutnya Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat mampu lebih mencermati apa yang sesungguhnya masyarakat mau dan juga yang masyarakat harapkan. Tentunya bila masyarakat telah puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan berakibat bagus juga pada Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat untuk ke depannya.

Pada hakikatnya kepuasan masyarakat adalah rasa senang yang di rasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang hendaknya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan diantaranya keandalan ( *reliability* ) , kemampuan fisik ( *tangibles* ) daya tanggap ( *responsiveness* ) , , jaminan ( *assurance*), perhatian ( *empathy* ), dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik.

Berdasarkan dari tema permasalahan yang diuraikan tersebut maka peneliti tertarik untuk menjadikan latar belakang penelitian, yang selanjutnya diangkat dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dikantor Kecamatan Kayu Aro Barat, Kabupaten Kerinci, untuk selanjutnya peneliti tertarik untuk dilanjutkan sebagai objek dan dasar penelitian.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari uraian pada latar belakang dapat ditarik identifikasi masalah yaitu :

1. Adanya masyarakat yang mengeluhkan ketanggapan petugas pelayanan PATEN pada Kantor Kecamatan Kayu Aro barat
2. Adanya masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan
3. Masih kurangnya sarana prasarana yang memadai dikantor Kecamatan Kayu Aro Barat
4. Jaringan online yang terkadang sulit diakses sehingga menghambat proses pelayanan
5. Pegawai yang slow respon terhadap masyarakat
6. Pegawai yang jarang berada dilokasi

## **C. Batasan Masalah**

Mengingat sangat luasnya masalah maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas yakni :

1. Penelitian ini hanya akan dilakukan pada Kecamatan Kayu Aro Barat.
2. Responden penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Kayu Aro Barat yang datang berkunjung untuk diberi pelayanan dalam program PATEN
3. Variabel yang dibahas hanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan pada pelayanan publik yang terdiri atas dimensi kualitas pelayanan pada pelayanan publik: *Reliability* (kehandalan), *Tangibles* (kemampuan fisik), , *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (peduli), serta kepuasan masyarakat.



#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Keandalan ( *reability* ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ?
2. Apakah Kemampuan fisik ( *tangibles* ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ?
3. Apakah Daya Tanggap ( *responsiveness* ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ?
4. Apakah Jaminan ( *assurance* ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ?
5. Apakah Peduli ( *emphaty* ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ?
6. Apakah Keandalan, Kemampuan Fisik, Daya Tanggap, Jaminan, Peduli berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ?

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

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah penulis kemukakan, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ( PATEN ) dikantor Kecamatan Kayu Aro Barat.

2. Untuk menambah pengetahuan peneliti serta dapat juga memperdalam pengetahuan peneliti mengenai teori pelayanan publik dalam kepuasan masyarakat.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana bagi penulis untuk melatih, meningkatkan kemampuan berpikir penulis dalam penulisan karya ilmiah dan dapat dijadikan referensi bagi penulis lainnya yang akan melakukan penelitian dengan judul atau materi yang sama, serta sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar S.AP

2. Bagi Pemerintah

Dapat dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pimpinan Kecamatan Kayu Aro Barat, sehingga dapat mengambil kebijakan yang lebih cepat dan tepat apabila terdapat kelemahan dalam pelaksanaan program PATEN di kantor Kecamatan Kayu Aro Barat selama ini, serta dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi Kantor Kecamatan lainnya yang juga melaksanakan program PATEN.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini mejadi bacaan yang bermanfaat bagi masyarakat, dan dapat diharapkan dapat membantu masyarakat, khususnya masyarakat Kecamatan

Kayu Aro Barat, mendapatkan wawasan baru tentang bagaimana menggunakan layanan publik.