
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT KUTAMBARU KABUPATEN LANGKAT

Charolina Sitepu¹, R. Sally M. Sihombing²

Universitas Sumatera Utara, Medan

e-mail: charolinasitepu10@gmail.com

Abstract: *Quality service is the government's ability to provide services that can provide satisfaction to the community with predetermined standards. If the government can provide quality services, the community will feel satisfied and prosperous. (Kasmir, 2005:31). However, it was found that there are still services that are not of high quality in managing population documents so people are not satisfied with the services provided. This study aims to determine and analyze the effect of service quality on community satisfaction at the Kutambaru District Office, Langkat Regency. The research method used is associative/quantitative by distributing questionnaires and documentation. The sample of this study was 100 community respondents who had taken care of their residence documents at the Kutambaru District Office, Langkat Regency. Based on the results of this study, it was found that there was an effect of service quality on community satisfaction at the Kutambaru District Office, Langkat Regency. This can be seen from the results of the path analysis test of 0.849 and the results of the hypothesis testing the t-statistic value of 37.114, which is greater than the t-table of 1.66.*

Keywords: *service quality, community satisfaction, population documents*

Abstrak: Pelayanan yang berkualitas adalah kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan standar yang telah ditentukan. Apabila pemerintah mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas maka, masyarakat akan merasa puas dan sejahtera. (Kasmir, 2005:31). Namun, ditemukan masih terdapat pelayanan yang tidak berkualitas dalam pengurusan dokumen kependudukan sehingga masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat. Metode penelitian yang digunakan adalah asosiatif/kuantitatif dengan cara penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Sampel penelitian ini adalah 100 responden masyarakat yang telah mengurus dokumen kependudukannya pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat. Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian path analysis sebesar 0,849 dan hasil pengujian hipotesis nilai t-statistic 37,114 yang mana nilai tersebut lebih besar dari t-table 1,66.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Dokumen Kependudukan

PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas merupakan keinginan setiap warga negara yang hendak berurusan dengan segala bentuk pemerintahan. Padahal pelayanan yang berkualitas ialah hak

setiap warga negara yang wajib diberikan dan dilayani sebaik-baiknya oleh pemerintah. Namun, pelayanan yang berkualitas tidak selalu sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Hal ini yang disebut dengan ketidakpuasan masyarakat. Seorang warga negara

merasa puas apabila yang hendak diurus dan diperlukannya pada suatu instansi pemerintah memperoleh pelayanan yang cepat, tepat dan mudah.

Menurut Kotler (dalam Pasolong, 2017:166) kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seorang warga negara setelah membandingkan dengan kinerja pemerintah yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Kantor Camat Kutambaru merupakan penyelenggara pelayanan publik berupa pelayanan administratif. Pelayanan administratif merupakan pelayanan publik yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik dan dikeluarkan oleh pemerintah. Salah satu pelayanan administratif yang dilayani oleh Kantor Camat Kutambaru yaitu pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan seperti pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah.

Menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Langkat (2019) jumlah penduduk Kecamatan Kutambaru ada 14.422 jiwa yang terdiri dari delapan desa yaitu Kaperas, Sulkam, Rampah,

Namoteras, Kutambaru, Perkebunan Marike, Kutagajah dan Perkebunan N. Tongan. Peneliti kemudian melakukan pra-penelitian berupa survei dengan menyebar angket yang berisi 2 pernyataan kepada masyarakat di sekitar Kantor Camat Kutambaru secara acak pada 53 responden. Berikut hasil yang peneliti temukan dilapangan :

Tabel. Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Pernyataan	Ya	Tidak
Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Kutambaru adalah pelayanan yang berkualitas	21	32
Saudara merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Kutambaru	19	34

Sumber : Hasil Pra-Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang peneliti lakukan dapat diketahui bahwa terdapat 34 responden (64%) merasa tidak puas karena pelayanan yang diberikan tidak berkualitas yang dinyatakan oleh 32 responden (60%). Hal tersebut didukung oleh data mengenai banyaknya dokumen yang dilayani Kantor Camat Kutambaru dari tahun 2016 sampai 2019 sebagai berikut :

Tabel. Data Dokumen Kependudukan Yang Dilayani Kantor Camat Kutambaru 2016 – 2020

No	Tahun	Jumlah
1	2016	2351
2	2017	3080
3	2018	2113
4	2019	1876
5	2020	1394

Sumber : Kantor Camat Kutambaru, 2022

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa terjadi penurunan masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Kutambaru. Hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang tidak berkualitas, yang membuat masyarakat tidak puas dan memilih enggan untuk mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Kutambaru. Padahal di Kecamatan Kutambaru terdapat 14.422 jiwa yang perlu dilayani urusan dokumen kependudukannya yang berarti di tahun 2020 hanya melayani 9,6% dari jumlah penduduk.

Hal-hal yang membuat pelayanan Kantor Camat Kutambaru tidak berkualitas yaitu kursi diruang tunggu yang kurang memadai, pegawai yang tidak teliti, kurang tanggap, ramah dan simpatik dalam melayani serta proses pelayanan dan penyelesaian dokumen kependudukan yang lama. Terkait pelayanan yang tidak berkualitas tersebut mempengaruhi kepuasan masyarakat karena merasa tidak puas terhadap pelayanan pegawai yang tidak teliti berupa kesalahan dalam penulisan sehingga masyarakat enggan untuk datang kembali mengurus dokumen kependudukan lainnya. Selain itu, kursi diruang tunggu yang kurang memadai, pegawai yang kurang tanggap, ramah, dan simpatik mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga masyarakat tidak mau merekomendasikan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan yang diterimanya dengan orang lain. Begitu juga proses pelayanan dan penyelesaian dokumen yang lama mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga masyarakat menggunakan jasa calo atau biro jasa.

Terkait permasalahan di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kutambaru tidak berkualitas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang berasaskan ketepatan waktu, kecepatan, dan kemudahan. Kantor Camat Kutambaru sebagai penyelenggara pelayanan publik,

seharusnya melayani dan menghargai masyarakat serta memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu cepat, tepat dan mudah berupa pelayanan yang diberikan bagi setiap individu masyarakat hanya membutuhkan waktu sekitar 10 menit, penyelesaian dokumen kependudukan tepat selesai dalam 2 hari dan proses pelayanan yang tidak berbelit-belit seperti tidak ada pengulangan dokumen yang dibutuhkan.

Adanya ketidakpuasan masyarakat mengenai pelayanan yang tidak berkualitas haruslah ditanggapi dengan serius oleh Kantor Camat Kutambaru, dengan memperbaiki aspek-aspek kualitas pelayanannya terkait pelayanan yang tepat, cepat dan mudah. Oleh karena itu, dalam meningkatkan kualitas pelayanannya harus memperhatikan beberapa indikator pelayanan publik yang berkualitas menurut Zeithaml, dkk (1988:23), yang meliputi tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Apabila mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas maka, masyarakat akan merasa puas dan sejahtera.

Berdasarkan dengan latar belakang dan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Camat Kutambaru untuk mengetahui “Apakah berpengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat?”

METODE

Bentuk penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif (hubungan) dengan teknik analisis data kuantitatif. Penelitian asosiatif/kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan dan pola/bentuk pengaruh antar dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Untuk keperluan analisis data, penelitian

ini menggunakan model SEM (Structural Equation Modeling).

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat yang beralamat di Jl. Puskesmas, Lau Luger, Salapian. Populasi dalam penelitian ini adalah 14.422 responden masyarakat Kecamatan Kutambaru dan sampel penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengumpulan data bersumber dari data primer berupa kuesioner. Kuesioner merupakan salah satu bentuk alat yang digunakan untuk menjembatani peneliti atau pelaku penelitian dengan responden dalam mencapai tujuan pengumpulan data.

Teknik analisis data dilakukan melalui beberapa proses, dimulai dari model pengukuran (measurement model) yang bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas pernyataan dalam kuesioner. Kemudian analisis data dilanjutkan dengan model struktural (structural model) yang bertujuan untuk menggambarkan hubungan-hubungan yang ada di antara variabel-variabel laten. Selanjutnya, dilakukan pengujian hipotesis untuk membuktikan signifikansi keterdukungan hipotesis dengan membandingkan nilai T-table dan T-statistic. Pada tahap akhir, dilakukan pengujian koefisien determinasi (R Square) yang bertujuan untuk mengukur proporsi atau persentase kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika R^2 semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan (Haryono, 2017:372).

1. Jika r-hitung positif dan r-hitung > r-

table maka butir pernyataan tersebut valid.

2. Jika r-hitung negatif atau r-hitung < r-table maka butir pernyataan tersebut tidak valid.

Berikut ini adalah hasil uji validitas dari setiap instrumen pernyataan dengan nilai r-table adalah 0,50:

Tabel. Hasil Uji Validitas Outer Loading Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Item	Outer Loading	Keterangan
	Kualitas Pelayanan (X)	
X1	0.749	Valid
X2	0.904	Valid
X3	0.914	Valid
X4	0.922	Valid
X5	0.937	Valid
X6	0.965	Valid
X7	0.873	Valid
X8	0.972	Valid
X9	0.765	Valid
X10	0.874	Valid

Sumber: Hasil Data Olahan SmartPLS, 2022

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Item	Outer Loading	Keterangan
	Kepuasan Masyarakat (Y)	
Y1	0.784	Valid
Y2	0.846	Valid
Y3	0.933	Valid
Y4	0.862	Valid
Y5	0.898	Valid

Sumber: Hasil Data Olahan Aplikasi SmartPLS, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan dan pengujian validitas outer loading variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di atas diperoleh hasil dari pengujian item penelitian yang dilakukan

kepada 100 responden tersebut bahwa seluruh indikator variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memenuhi standar validitas dengan nilai di atas 0,50 untuk setiap item indikator penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Tujuan pengujian ini untuk melihat masing-masing instrumen yang digunakan dengan koefisien cronbach alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,7 (Haryono, 2017: 373).

Tabel. Hasil Pengujian Reliabilitas

Item	Keterangan		Ket
	X	Y	
<i>Cronbach Alpha</i>	0.970	0.916	<i>Cronbach Alpha</i>
<i>Composite Reliability</i>	0.974	0.937	<i>Composite Reliability</i>

Sumber: Hasil Data Olahan SmartPLS, 2022

Berdasarkan tabel diperoleh hasil bahwa pengujian nilai cronbach alpha dan composite reliability diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di atas standar nilai yang ditetapkan sebesar 0.7 sehingga variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat telah memenuhi asumsi reliabilitas.

Uji Hipotesis

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel bebas secara parsial (individual) terhadap variasi variabel terikat.

Kriteria pengujiannya adalah:

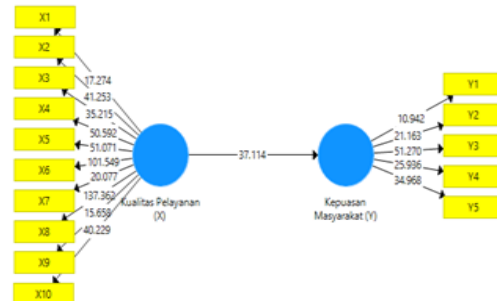
H0 : $\beta_1 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H0 : $\beta_1 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari

variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusan adalah:

H0 diterima jika T-statistic < T-table pada $\alpha= 5\%$. H0 ditolak jika T-statistic > T-table pada $\alpha= 5\%$. Hasil pengujian adalah:



Gambar. Hasil Pengujian Hipotesis

Sumber: Hasil Data Olahan SmartPLS, 2022

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa nilai t-statistic adalah 37,114 dan nilai t-table 1,66 maka t-statistic > t-table (37,114 > 1,66) dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi (R2) digunakan untuk mengukur proporsi atau persentase kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai satu (0 ≤ R2 ≤ 1). Jika R2 semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y).

Tabel. Hasil Uji Koefisien Determinasi

	<i>R - Square</i>
Kepuasan Masyarakat	0,721

Sumber: Hasil Data Olahan Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 6 di atas diperoleh hasil bahwa nilai R Square = 0,721. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat adalah 72,1%, sedangkan 27,9% adalah

pengaruh variabel lain di luar penelitian ini.

Pembahasan

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Menurut Denhardt & Denhardt (dalam Thoha, 2008:45) tentang New Public Service menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel. Disini pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat, dan memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat. "Citizens First" harus menjadi pegangan atau semboyan pemerintah. Menurut Mulyadi,dkk (2018:42), pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang digunakan oleh publik;
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik; dan
4. Pelayanan regulatif yaitu pelayanan melalui penegakkan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Maka, pelayanan adalah kebutuhan yang mendasar, yang dilakukan pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik untuk memberikan

pelayanan yang optimal bagi warganya sesuai dengan kebutuhan warganya sendiri, yang terdiri dari pelayanan administratif, barang, jasa dan regulatif.

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik seperti Kartu Keluarga, KTP, dan Surat Pindah. Menurut Zeithaml,dkk (1986:23), pelayanan administratif kependudukan yang dapat dirasakan oleh masyarakat yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Pelayanan tangible, yaitu berupa sarana dan prasarana yang disediakan seperti ruang tunggu, formulir, alat tulis, dan lain sebagainya. Reliability, pelayanan yang didapat masyarakat dari kemampuan dan kompetensi pegawai yang mengurus kebutuhan administrasi kependudukan, seperti: KTP, KK, dan Surat Pindah. Kemudian, pelayanan berupa responsiveness yaitu pegawai yang melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang hendak diurus. Assurance yaitu sikap pegawai yang mampu menangani setiap keluhan dan pengaduan masyarakat, ramah, sopan dan santun dalam melayani masyarakat. Pelayanan yang empathy, yaitu pegawai yang serius, simpatik, perhatian serta bersungguh-sungguh dalam melayani masyarakat terhadap kebutuhan administrasi kependudukan.

Kantor Camat Kutambaru merupakan penyelenggara pelayanan publik berupa pelayanan administratif. Pelayanan administratif merupakan pelayanan publik yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik dan dikeluarkan oleh pemerintah. Salah satu pelayanan administratif yang dilayani oleh Kantor Camat Kutambaru yaitu pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan seperti pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah.

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Camat

Kutamaru telah berkualitas dan masyarakat puas. Variabel kualitas pelayanan untuk indikator yang paling tinggi nilai pengaruhnya yaitu assurance (jaminan) dengan nilai $X8 = 0,972$ mengenai perilaku pegawai yang sopan dan santun, sedangkan yang paling rendah nilai pengaruhnya yaitu tangible (bukti fisik) dengan nilai $X1 = 0,749$ mengenai kualitas sarana dan prasarana yang disediakan seperti kursi diruang tunggu yang kurang memadai. Berdasarkan nilai yang paling rendah pengaruhnya tersebut, Kantor Camat Kutamaru perlu memperhatikan kualitas pelayanannya dalam menyediakan sarana dan prasarana yang berkualitas seperti menyediakan kursi diruang tunggu yang memadai dan membuat masyarakat merasa aman dan nyaman.

Variabel kepuasan masyarakat untuk indikator yang paling tinggi nilai pengaruhnya yaitu mengurus dokumen kependudukan tanpa perantara calo/biro jasa dengan nilai $Y3 = 0,933$ mengenai masyarakat mengurus sendiri dokumen kependudukan tanpa menggunakan jasa calo atau biro jasa sedangkan indikator yang paling rendah nilai pengaruhnya yaitu datang kembali untuk mengurus dokumen kependudukan lainnya dengan nilai $Y1 = 0,784$ mengenai masyarakat datang kembali mengurus dokumen kependudukan lainnya karena pelayanan yang diberikan sudah maksimal. Berdasarkan nilai yang paling rendah pengaruhnya tersebut, Kantor Camat Kutamaru perlu memberikan pelayanan yang maksimal karena hal tersebut dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga masyarakat datang kembali untuk mengurus dokumen kependudukan lainnya dalam mewujudkan masyarakat yang sejahtera atas taatnya dalam administrasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,849. Hasil tersebut selaras pula dengan pembuktian pengujian hipotesis dimana diperoleh hasil nilai t-statistic adalah 37,114 dan nilai t-table 1,66 maka

t-statistic > t-table ($37,114 > 1,66$) dan signifikansi 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$) terhadap variabel kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kutamaru Kabupaten Langkat.

Pada sisi lain, diperoleh pula nilai koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kutamaru Kabupaten Langkat adalah sebesar 72,1% sedangkan 27,9% adalah pengaruh variabel lain di luar penelitian ini. Kantor Camat Kutamaru perlu memfokuskan dalam memberikan pelayanan berkualitas karena pelayanan yang berkualitas memiliki pengaruh sebesar 72,1% terhadap kepuasan masyarakat di Kutamaru dalam hal tangible (bukti langsung), kualitas pelayanan berupa formulir, alat-alat komputer, dan ruang tunggu semua tersedia dengan lengkap maka masyarakat yang dilayani merasa puas. Semakin tersedia dan lengkap sarana dan prasarana pelayanan baik dari segi kualitas (mutu) dan kuantitas (jumlah) maka para masyarakat yang dilayani memperoleh kepuasan dalam pelayanan dokumen kependudukan yang dibutuhkannya. Kejelasan standar pelayanan dokumen kependudukan, kecermatan pegawai mampu mengoperasikan komputer dengan baik pada saat melayani masyarakat ketika mengurus, serta cepat memberikan pelayanan yang dibutuhkan penerima pelayanan maka masyarakat yang dilayani merasa puas.

Responsiveness (daya tanggap) para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilayani cepat dan tepat waktu atau semakin tinggi ketepatan waktu dan kecepatan para pegawai tanggap dalam melayani masyarakat semakin puaslah para masyarakat yang dilayani tersebut.

Assurance berupa para pegawai semakin nyaman dan terjamin dalam memberikan pelayanan terhadap para masyarakat maka para masyarakat merasa puas dalam

memperoleh jasa pelayanan. Emphaty para pegawai menunjukkan adanya pemahaman untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayani dalam memperoleh pelayanan dan para pegawai menunjukkan sikap non diskriminatif, peduli terhadap kebutuhan para masyarakat yang dilayani untuk memperoleh pemenuhan pelayanan maka para masyarakat merasa puas.

SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan dan hasil penelitian yang telah dideskripsikan pada bab sebelumnya maka peneliti merumuskan kesimpulan penelitian bahwa variabel kualitas pelayanan untuk indikator yang paling tinggi nilai pengaruhnya yaitu assurance (jaminan) dengan nilai $X_8 = 0,972$ dan indikator yang paling rendah nilai pengaruhnya yaitu tangible (bukti fisik) dengan nilai $X_1 = 0,749$. Selanjutnya, variabel kepuasan masyarakat untuk indikator yang paling tinggi nilai pengaruhnya yaitu mengurus dokumen kependudukan tanpa perantara calo/biro jasa dengan nilai $Y_3 = 0,933$ dan indikator yang paling rendah nilai pengaruhnya yaitu datang kembali untuk mengurus dokumen kependudukan lainnya dengan nilai $Y_1 = 0,784$.

Hasil pengujian path analysis pada pengujian pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif sebesar 0,849 terhadap terhadap variabel kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat.

Hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai t-statistic adalah 37,114 dan nilai t-table 1,66 maka t-statistic > t-table ($37,114 > 1,66$) dan signifikansi 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$) terhadap terhadap variabel kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat.

Hasil koefisien determinasi diperoleh hasil nilai R Square = 0,721 dimana ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat sebesar 72,1% sedangkan 27,9% adalah pengaruh variabel lain di luar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Black, James . A dan Champion, Dean. J. 1992. *Methods and Issues In Social Research*. Koeswara, dkk. Penerjemah. Bandung : PT. Eresco. Terjemahan: Anggota IKAPI.
- Daryanto, Ismanto, S. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Eliza, Yulina. 2015. Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Pekbis Jurnal*, Vol.7, No.1, Maret 2015 : 65-73.
- Firmansyah, Aditya Cholif. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal Of Office Administration: Education And Practice* Volume 1 Issue 2, 82-93. Universitas Negeri Surabaya.
- Friyanti, Cahyani. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Kantor Camat Besitang Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Besitang. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Ghozali, Imam. 2008. *Structural Equation Modeling : Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: UNDIP
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryono, Siswoyo. 2017. *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS*. Jakarta Timur : Luxima Metro Media, Cetakan ke-1

- Irawan, Basu Swastha. 2005. Asas-asas Marketing. Yogyakarta : Liberty.
- Jogiyanto. 2011. Konsep dan Aplikasi SEM Berbasis Varian Dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2012. Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Armstrong, Garry, 2010. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : Pembaruan
- Lukman, Sampara, 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Mulyadi, Deddy. 2018. Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik. Bandung : Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2017. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.
- Poulus, Sugiono dan Rusdin. 2018. Metodologi Penelitian Sosial Suatu Pendekatan Teori dan Praktis. Bandung : Alfabeta, Cetakan ke-1
- Rahayu, Anita . 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1999. Metode Penelitian Komunikasi (Dilengkapi Contoh Analisis Statistik). Bandung : Remaja Rosdakarya, Cetakan ke-7
- Ratminto. 2015. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2018. Pengantar Statistik Sosial. Cetakan ke-6. Bandung : Alfabeta.
- Santoso, Singgih. 2011. Structural Equation Modeling : Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18.0. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Saraswati, Maria Tika, Dkk. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (Brt) Di Kota Semarang. Jurnal. Universitas Diponegoro.
- Sinambela, Lijan Poltak,dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1997. Metode Penelitian Survey. Jakarta: LP3SE.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta, Cetakan ke-24.
- Tamara, Nova I. E, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal Emba. Vol.6 No.4 September 2018, Hal. 3523 – 3532.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Service, Quality Satisfaction. Jogjakarta: Andi Offset.
- Vellayati, Widya Arum. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A. Bitner, Mary J. Gremler, Dwayne D. 2003, Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm, International Edition, 3th Editon. New York : Mc Graw Hill Companies. Inc
- Zeithaml, Valarie. A, e.t al, 1988. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. Journal Of Retailing.