

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya

Syamsul Hidayat

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Meulaboh Aceh Barat

*Email Korespondensi: dayateva36@gmail.com

Diterima: 29-10-2024 | Disetujui: 30-10-2024 | Diterbitkan: 31-10-2024

ABSTRACT

This study aims to determine the factors that influence public satisfaction with services at the Setia District Office, Southwest Aceh Regency. The location of this study is the Setia District Office located on Jalan Jl. Lintas Barat Sumatera, Lhang, Kec. Setia, Southwest Aceh Regency, Aceh. The population in this study were all people who came to the Setia District Office who needed services from employees of the Setia District Office, Southwest Aceh Regency. While the sample in this study was 80 people who came to the Setia District Office who needed services from employees of the Setia District Office, Southwest Aceh Regency, which were determined randomly (Random Sampling). To analyze the data obtained, the author used a qualitative analysis method, namely a data analysis that is processed in discussion chapters through arguments and accompanied by expert opinions to illustrate conclusions. The scale used in this study is a Likert scale, where each answer is given a score of 1 to 5. The results of the study showed that Service Quality, Service Standards, Human Resources/Employees, and Fairness in Getting Services, did have an influence on public satisfaction with services at the Setia District Office, Southwest Aceh Regency. The results of respondents' answers to the public satisfaction variable can be concluded that from the three indicators of questions from each variable submitted to respondents, more answered strongly agree and agree than neutral, disagree and strongly disagree.

Keywords: Public Satisfaction; Service Quality; Service Standards; Human Resources/Employees; Fairness in Getting Services

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya. Lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Camat Setia yang terletak di Jalan Jl. Lintas Barat Sumatera, Lhang, Kec. Setia, Kabupaten Aceh Barat Daya, Aceh. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang ke Kantor Camat Setia yang membutuhkan pelayanan pegawai Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya. sedangkan yang menjadi Sampel dalam penelitian ini adalah 80 orang yang datang ke Kantor Camat Setia yang membutuhkan pelayanan pegawai Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya yang ditentukan secara acak (*Random Sampling*). Untuk menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan metode analisis kualitatif yaitu suatu analisis data yang diolah dalam bab-bab pembahasan melalui argumen dan disertai dengan pendapat para ahli untuk menggambarkan kesimpulan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, dimana tiap jawaban diberi skor 1 sampai dengan 5. Hasil penelitian didapatkan bahwa Kualitas Pelayanan, Standar Pelayanan, Sumber Daya Manusia/Pegawai, dan keadilan Mendapatkan Pelayanan, benar mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya. Hasil jawaban responden variabel kepuasa masyarakat dapat disimpulkan bahwa dari ketiga indikator pertanyaan dari tiap-tiap variabel yang diajukan kepada responden lebih banyak yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Katakunci: Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan; Standar Pelayanan; Sumber Daya Manusia/Pegawai; Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Hidayat, S. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya. *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1b), 1238-1251. <https://doi.org/10.62710/frr0dg47>

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat.

Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Siagian, 2001:64).

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo (perantara) untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Setia, Kabupaten Aceh Barat Daya. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Mungkin akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Apabila yang didapatkan oleh pelanggan/masyarakat melebihi harapannya maka pelanggan/masyarakat tersebut dapat meraih

kepuasan, begitu juga sebaliknya apabila yang didapatkan lebih rendah dari harapan maka pelanggan/masyarakat tersebut belum terpuaskan.

Karyawan/pegawai adalah sosok yang memberikan perhatian terkait dengan sikap, penampilan dan bagaimana mereka menyampaikan kesan pelayanan. Dalam hal ini sejauh mana perusahaan memfasilitasi sarana komunikasi sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan adalah hal yang tidak terpisahkan .

Keandalan merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan). Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan. Tingkat kompetensi perusahaan juga dapat dilihat dari sini, sejauh mana tingkat kemampuan organisasi dapat ditunjukkan.

Tingkat pengetahuan mereka akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pelanggan, sikap ramah, sopan bersahabat adalah menunjukkan adanya perhatian pada pelanggan .

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan publik. Dalam penelitian ini penulis mencoba mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diantaranya, 1) kualitas pelayanan, 2) standar pelayanan, 3) sumber daya manusia/pegawai, dan 4) Keadilan mendapatkan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Camat Setia yang terletak di Jalan Jl. Lintas Barat Sumatera, Lhang, Kec. Setia, Kabupaten Aceh Barat Daya, Aceh. Sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang ke Kantor Camat Setia yang membutuhkan pelayanan pegawai Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya. sedangkan yang menjadi Sampel dalam penelitian ini adalah 80 orang yang datang ke Kantor Camat Setia yang membutuhkan pelayanan pegawai Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya yang ditentukan secara acak (*Random Sampling*).

Untuk menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan metode analisis kualitatif yaitu suatu analisis data yang diolah dalam bab-bab pembahasan melalui argumen dan disertai dengan pendapat para ahli untuk menggambarkan kesimpulan.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, dimana tiap jawaban diberi skor 1 sampai dengan 5, yaitu sebagai berikut :

Table 1. Skala Likert

No	Skala		Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2.	Tidak Setuju	TS	2
3.	Netral	N	3
4.	Setuju	S	4
5.	Sangat Setuju	SS	5

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya

(Hidayat)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Setia yang terletak di Jalan Jl. Lintas Barat Sumatera, Lhang, Kec. Setia, Kabupaten Aceh Barat Daya, Aceh.. Dengan jumlah keseluruhan pegawai sebanyak 43 orang, yaitu sebanyak 25 PNS dan sebanyak 18 orang sebagai tenaga Kontrak. Kecamatan Setia terdiri dari 9 Desa yaitu Lhang, Rambong, Pisang, Ujung Tanah, Alue Dama, Tangan-tangan Cut, Mon Mameh, Cinta Makmur, Kuta Murni,. Dengan jumlah penduduk 8.790 jiwa.

Melalui kantor kecamatan ini, warga dapat mengurus berbagai bentuk perizinan. Beberapa perizinan yang sering dibuat terkait dengan penerbitan izin usaha mikro kecil (IUMK), rekomendasi surat pengantar SKCK, surat keterangan domisili, surat izin menutup jalan untuk pembangunan atau acara, pengesahaan surat keterangan miskin, dispensasi nikah, rekomendasi dan pengesahaan permohonan cerai, belum nikah, dan nikah. Surat-surat lainnya yang dapat diurus terkait perizinan tertentu seperti surat eksplorasi air tanah, penggalian mata air, surat perubahan penggunaan tanah, waris, hingga wakaf. Dan ada banyak fungsi dan tugas layanan-layanan lainnya.

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, mudah dan ekonomis;
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah;
3. Meningkatkan motivasi masyarakat dalam pelaksanaan keagamaan.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dapat dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia, status perkawinan, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Jumlah responden dalam penelitian ini penulis ambil sebanyak 80 orang responden. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 2 Karakteristik Responden

No	Variabel	Frekwensi	persentase
1	Jenis kelamin		
	a. Laki-laki	37	46,25 %
	b. Perempuan	43	53,75 %
2	Usia		
	a. 18 – 25 tahun	23	28,75 %
	b. 26 – 35 tahun	25	31,25 %
	c. 36 – 50 tahun	27	33,75 %
	d. >50 tahun	5	6,25 %
3	Status responden		
	a. Menikah	46	57,5 %
	b. Belum menikah	15	18,75 %
	c. Janda / duda	19	23,75 %
4	Tingkat pendidikan		
	a. SD	8	10 %
	b. SLTP	15	18,75 %
	c. SLTA	25	31,25 %
	d. Diploma	13	16,25 %
	e. Sarjana	19	23,75 %

*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Kantor Camat Setia
Kabupaten Aceh Barat Daya*

(Hidayat)

5	Pekerjaan		
	a. PNS	17	21,25 %
	b. Pegawai Swasta	7	8,75 %
	c. Wiraswasta	11	13,75 %
	d. TNI/POLRI	5	6,25 %
	e. Tani	22	27,5 %
	f. IRT	9	11,25 %
	g. Mahasiswa	5	6,25 %
	h. Lainnya	4	5 %
Jumlah		86	100%

Sumber: Data primer diolah Oktober 2024

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 80 orang responden, berdasarkan jenis kelamin, pelanggan paling banyak adalah yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 43 orang (53,75%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 37 orang (46,25%).

Dilihat karakteristik responden dari usia responden dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden adalah berusia antara 36-50 tahun sebanyak 27 orang (33,75%), kemudian responden dengan tingkat usia 26-35 tahun sebanyak 25 orang (31,25%), responden dengan tingkat usia 18 – 25 tahun sebanyak 23 orang (28,75%), dan responden yang paling sedikit adalah responden dengan tingkat usia lebih dari 50 tahun sebanyak 5 orang (6,25%) dari total sampel.

Kemudian dilihat dari status perkawinan sebanyak 46 orang (57,5%) responden berstatus menikah, dan sebanyak 15 orang atau (18,75%) belum menikah, dan yang berstatus janda/duda sebanyak 19 orang (23,75%).

Berdasarkan latar belakang pendidikan ternyata diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah yang berpendidikan SLTA sebanyak 25 orang (31,25%), Sarjana 19 orang (23,75%), diploma 13 orang (16,25%), SLTP sebanyak 15 orang (18,75%), dan yang terakhir adalah yang berpendidikan tingkat SD yaitu sebanyak 8 orang (10%).

Dilihat dari segi pekerjaan, diketahui bahwa sebagian besar responden adalah petani yaitu sebanyak 22 orang (27,5%), PNS sebanyak 17 orang (21,25%), wiraswasta sebanyak 11 orang (13,75%), TNI/POLRI sebanyak 5 orang (6,25%), IRT 9 orang (11,25%), pegawai swasta sebanyak 7 orang (8,75%), kemudian disusul yang memiliki pekerjaan lainnya sebanyak 4 orang (5%), dan responden dengan pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 5 orang (6,25%).

Variabel Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan konsumen terhadap variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3 Variabel Kualitas Pelayanan

No	Variabel	STS		TS		N		S		SS		Jumlah	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
1.	Pegawai tanggap dan cekatan dalam melayani setiap pelanggan/ masyarakat	3	3,75	4	5	6	7,5	37	46,25	30	37,5	80	100
2.	Petugas bersedia untuk	-	-	-	-	2	2,5	35	43,75	43	53,75	80	100

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya
(Hidayat)

	membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tepat								5		5		100
3.	Petugas bersedia memberikan saran maupun solusi yang tepat dari permasalahan	1	1,25	2	2,5	2	2,5	40	50	35	43,75	80	100
Jumlah		4	5	6	7,5	10	12,5	112	140	108	135	80	100
rata-rata persentase		1,7		2,5		4,17		46,7		45		100	

Sumber: Data primer diolah Oktober 2024

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban atau tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan tentang pernyataan “Pegawai tanggap dan cekatan dalam melayani setiap pelanggan/ masyarakat”, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang (37,5%), sebanyak 37 orang (46,25%) menyatakan setuju, responden yang menyatakan netral sebanyak 6 orang (7,5%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang (5%), dan yang menyatakan sangat tidak setuju hanya 3 orang (3,75%).

Kemudian pernyataan “Petugas bersedia untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tepat” diketahui sebanyak 43 orang (53,75%) menyatakan sangat setuju, 35 orang (43,75%) menyatakan setuju, yang menyatakan netral sebanyak 2 orang (2,5%) sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Dan yang terakhir adalah pernyataan “Petugas bersedia memberikan saran maupun solusi yang tepat dari permasalahan” sebanyak 35 orang (43,75%) responden menjawab sangat setuju, 40 orang (50%) menjawab setuju, yang menjawab netral sebanyak 2 orang (2,5%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,5%), dan yang menyatakan sangat tidak setuju hanya 1 orang (1,25%).

Dari tabel dan penjelasan variabel kualitas pelayanan di atas maka dapat disimpulkan bahwa dari ketiga indikator pertanyaan yang diajukan kepada responden lebih banyak yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada sangat tidak setuju dan tidak setuju.

Variabel Standar Pelayanan

Untuk melihat bagaimana tanggapan konsumen terhadap variabel Standar Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4 Variabel Standar Pelayanan

	Variabel	STS		TS		N		S		SS		Jumlah	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
.	Mudah dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik	-	-	3	3,75	5	6,25	33	41,25	39	48,75	80	100
.	Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi	-	-	-	-	3	3,75	40	50	37	46,25	80	100
.	Ruangan pelayanan yang bersih	-	-	2	2,5	4	5	29	36,25	45	56,25	80	100
Jumlah		-	-	5	6,	12	15	10	12,7	12	15,1	80	100

			25			2	5	1	25		
Rata-rata persentase	-		2,08	5		42,5		51,42		100	

Sumber: Data primer diolah Oktober 2024

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban atau tanggapan responden terhadap variabel Standar Pelayanan tentang pernyataan “Mudah dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik”, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 39 orang (48,75%), sebanyak 33 orang (41,25%) menyatakan setuju, responden yang menyatakan netral sebanyak 5 orang (6,25%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,75%) sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada.

Kemudian pernyataan “Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi” diketahui sebanyak 37 orang (46,25%) menyatakan sangat setuju, 33 orang (41,25%) menyatakan setuju, yang menyatakan netral sebanyak 3 orang (3,75%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Selanjutnya pernyataan “Ruangan pelayanan yang bersih” sebanyak 45 orang (56,25%) menyatakan sangat setuju, 29 orang (36,25%) menyatakan setuju, sedangkan yang menjawab netral sebanyak 4 orang (5%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,5%), sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada.

Dari tabel IV.3 di atas menunjukkan bahwa kesimpulan yang bisa diambil dari variabel standar pelayanan adalah dari ketiga indikator pertanyaan yang diajukan kepada responden lebih banyak yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada sangat tidak setuju dan setuju. Jadi dari ketiga indikator tersebut terbukti bahwa standar pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Setia.

Variabel Sumber Daya Manusia/Pegawai

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan konsumen terhadap variabel Sumber Daya Manusia/Pegawai dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5 Variabel Sumber Daya Manusia/Pegawai

	Variabel	STS		TS		N		S		SS		Jumlah	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
.	Petugas bersikap Ramah dan Sopan dalam memberikan pelayanan	-	-	-	-	5	6,25	40	50	35	43,75	80	100
.	Memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan Masyarakat	2	2,5	3	3,75	7	8,75	36	45	32	40	80	100
.	Bersedia menolong Masyarakat ketika mengalami kesulitan, misalnya dalam memahami dokumen-dokumen yang mau diurus	-	-	-	-	10	12,5	39	48,75	31	38,75	80	100
Jumlah		2	2,5	3	3,75	22	27,5	115	143,75	98	122,5	80	100
Rata-rata persentase		0,83		1,25		9,17		47,92		40,83		100	

Sumber: Data primer diolah Oktober 2024

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban atau tanggapan responden terhadap variabel Sumber Daya Manusia/Pegawai tentang pernyataan “Petugas bersikap Ramah dan Sopan dalam memberikan pelayanan”, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 35 orang (43,75%), sebanyak 40 orang (50%) menyatakan setuju, responden yang menyatakan netral sebanyak 5 orang (6,25%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Selanjutnya pernyataan “Memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan Masyarakat” sebanyak 32 orang (40%) menyatakan sangat setuju, 36 orang (45%) menyatakan setuju, sedangkan yang menjawab netral sebanyak 7 orang (8,75%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,75%), dan yang menyatakan sangat tidak setuju hanya 2 orang (2,5%).

Dan yang terakhir adalah pernyataan “Bersedia menolong Masyarakat ketika mengalami kesulitan, misalnya dalam memahami dokumen-dokumen yang mau diurus” sebanyak 31 orang (38,75%) responden menjawab sangat setuju, 39 orang (48,75%) menjawab setuju, yang menjawab netral sebanyak 10 orang (12,5%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada seorangpun.

Dari tabel IV.4 di atas menunjukkan bahwa kesimpulan yang bisa diambil dari variabel Sumber Daya Manusia/Pegawai adalah dari ketiga indikator pertanyaan yang diajukan kepada responden lebih banyak yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada netral, sangat tidak setuju dan tidak setuju.

Variabel Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Untuk melihat bagaimana tanggapan konsumen terhadap variabel Keadilan Mendapatkan Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 6 Variabel Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Variabel	STS		TS		N		S		SS		Jumlah	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Mendapat Pelayanan yang sama tanpa membedakan status sosial	2	2,5	5	6,25	3	3,75	30	37,5	40	50	80	100
Pelayanan yang diberikan sesuai urutan kedatangan	-	-	3	3,75	5	6,25	41	51,25	31	38,75	80	100
Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	-	-	-	-	4	5	28	35	48	60	80	100
Jumlah	2	2,5	7	10	12	15	99	123,75	119	148,75	80	100
Rata-rata persentase	0,83		3,33		5		41,25		49,59		100	

Sumber: Data primer diolah Oktober 2024

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban atau tanggapan responden terhadap variabel Keadilan Mendapatkan Pelayanan tentang pernyataan “Mendapat Pelayanan yang sama tanpa membedakan status sosial”, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 40 orang (50%), sebanyak 30 orang (37,5%) menyatakan setuju, responden yang menyatakan netral sebanyak 3 orang (3,75%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang (6,25%) sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju hanya 2 orang (2,5%).

Kemudian pernyataan “Pelayanan yang diberikan sesuai urutan kedatangan” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 orang (38,75%), yang menyatakan setuju sebanyak 41 orang (51,25%), yang

menyatakan netral 5 orang (6,25%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,75%), sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada seorang pun.

Dan yang terakhir adalah pernyataan “Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan” sebanyak 48 orang (60%) responden menjawab sangat setuju, 28 orang (35%) menjawab setuju, yang menjawab netral hanya sebanyak 4 orang (5%) saja, dan untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Dari tabel IV.5 di atas menunjukkan bahwa kesimpulan yang bisa diambil dari variabel Keadilan Mendapatkan Pelayanan adalah dari ketiga indikator pertanyaan yang diajukan kepada responden lebih banyak yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada sangat tidak setuju dan setuju. Jadi dari ketiga indikator tersebut terbukti bahwa Keadilan Mendapatkan Pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Variabel Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan konsumen terhadap variabel kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 7 Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Variabel	STS		TS		N		S		SS		Jumlah	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
1	Kualitas pelayanan yang diberikan pihak Kantor Camat Teunom memuaskan	2	2,5	3	3,75	5	6,25	40	50	30	37,5	80	100
2	Saya puas dengan standar pelayanan yang diterapkan	-	-	4	5	2	2,5	30	37,5	44	55	80	100
3	Layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat	1	1,25	2	2,5	4	5	41	51,25	32	40	80	100
Jumlah		3	3,75	9	11,25	11	13,75	111	138,75	106	132,5	80	100
rata-rata persentase		2,92		3,75		4,58		46,25		44,17		100	

Sumber: Data primer diolah Oktober 2024

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban atau tanggapan responden terhadap variabel kepercayaan tentang pernyataan “Kualitas pelayanan yang diberikan pihak Kantor Camat Setia memuaskan”, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang (37,5%), sebanyak 40 orang (50%) menyatakan setuju, responden yang menyatakan netral sebanyak 5 orang (6,25%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,75%), dan yang menyatakan sangat tidak setuju hanya 2 orang (2,5%).

Selanjutnya pernyataan “Saya puas dengan standar pelayanan yang diterapkan” sebanyak 44 orang (55%) menyatakan sangat setuju, 30 orang (37,5%) menyatakan setuju, sedangkan yang menjawab netral sebanyak 2 orang (2,5%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang (5%), dan untuk jawaban sangat tidak setuju tidak ada.

Dan yang terakhir adalah pernyataan “Layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat” sebanyak 32 orang (40%) responden menjawab sangat setuju, 41 orang (51,25%) menjawab setuju, yang

menjawab netral sebanyak 4 orang (5%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,5%), dan yang menyatakan sangat tidak setuju hanya 1 orang (1,25%).

Dari tabel IV.6 dan penjelasan variabel kepuasan masyarakat di atas maka dapat disimpulkan bahwa dari ketiga indikator pertanyaan yang diajukan kepada responden lebih banyak yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada sangat tidak setuju dan tidak setuju.

Pembuktian Hipotesis

Untuk membuktikan apakah Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Komitmen Konsumen, maka dapat kita dilihat tabel berikut ini :

Tabel 8 Tanggapan Responden Keseluruhan dalam %

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
1	Variabel Kualitas Pelayanan	1,7 %	2,5%	4,17%	46,7%	45%	100%
2	Variabel Standar Pelayanan	-	2,08%	5%	42,5%	51,42%	100%
3	Variabel Sumber Daya Manusia/ Pegawai	0,83%	1,25%	9,17%	47,92%	40,83%	100%
4	Variabel Keadilan Mendapatkan Pelayanan	0,83%	3,33%	5%	41,25%	49,59%	100%
5	Variabel Kepuasan Masyarakat	2,92%	3,75%	4,58%	46,25%	44,17%	100%
Jumlah		1,2	2,5	5,5	44,9	46,2	100%

Sumber: Data primer diolah Oktober 2024

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban atau tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan, Kantor Camat Setia sudah memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah rata-rata persentase jawaban responden, yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 45%, sebanyak 46,7% menyatakan setuju, responden yang menyatakan netral sebanyak 4,17%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2,5% dan yang menyatakan sangat tidak setuju hanya 1,7%.

Kemudian variabel Standar Pelayanan, dari tabel diatas dapat dilihat jumlah rata-rata persentase jawaban responden, yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 51,42%, sebanyak 42,5% menyatakan setuju, responden yang menyatakan netral sebanyak 5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2,08% dan yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada seorangpun. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi Standar Pelayanan masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya. hal itu dilihat dari banyak jawaban konsumen yang menjawab setuju dan sangat setuju.

Selanjutnya variabel Sumber Daya Manusia/Pegawai, dari tabel diatas dapat dilihat jumlah rata-rata persentase jawaban responden, yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 40,83%, sebanyak 47,92% menyatakan setuju, responden yang menyatakan netral sebanyak 9,17%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1,25% sdangkan yang menyatakan sangat tidak setuju hanya 0,83% saja. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi Sumber Daya Manusia/Pegawai masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya. hal itu dilihat

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya

(Hidayat)

dari banyak jawaban konsumen yang menjawab setuju dan sangat setuju.

Dilihat dari segi variabel Keadilan Mendapatkan Pelayanan, dari tabel diatas dapat dilihat jumlah rata-rata persentase jawaban responden, yaitu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 49,59%, sebanyak 41,25% menyatakan setuju, responden yang menyatakan netral sebanyak 5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3,33% dan yang menyatakan sangat tidak setuju hanya 0,83%. Ini berarti dari segi Keadilan Mendapatkan Pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya.

Dan yang terakhir adalah variabel Kepuasan Masyarakat, dari tabel diatas terlihat bahwa sebanyak 44,17% responden menjawab sangat setuju, 41,25% responden menjawab setuju, yang menjawab netral sebanyak 4,58% responden, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3,75% responden dan yang menyatakan sangat tidak setuju hanya 2,92% dari keseluruhan responden.

Melihat hasil jawaban responden dari kelima variabel tersebut di atas, banyaknya responden yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada netral, sangat tidak setuju dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, standar pelayanan, sumber daya manusia/pegawai, serta keadilan mendapatkan pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya. Dengan demikian hipotesa dalam penelitian ini dapat diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya yang telah dibahas pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Bahwa keempat variabel yaitu: Kualitas Pelayanan, Standar Pelayanan, Sumber Daya Manusia/Pegawai, dan keadilan Mendapatkan Pelayanan, benar mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya.
- Berdasarkan hasil jawaban responden variabel Kualitas Pelayanan dapat disimpulkan bahwa dari ketiga indikator pertanyaan dari tiap-tiap variabel yang diajukan kepada responden lebih banyak yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- Dari variabel Standar Pelayanan berdasarkan ketiga indikator pertanyaan yang diajukan kepada responden lebih banyak yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada sangat tidak setuju dan tidak setuju.
- variabel Sumber Daya Manusia/Pegawai juga terbukti banyak responden yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada netral, sangat tidak setuju dan tidak setuju. Hal ini terbukti bahwa sumber daya manusia/pegawai sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.
- Kemudian variabel keadilan Mendapatkan Pelayanan dari ketiga indikator pertanyaan dari tiap-tiap variabel yang diajukan kepada responden lebih banyak yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- selanjutnya hasil jawaban responden variabel kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa dari ketiga indikator pertanyaan dari tiap-tiap variabel yang diajukan kepada responden lebih banyak yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya

(Hidayat)

- g. Jadi dari kesemua variabel pertanyaan yang diajukan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya.

SARAN

- Pelayanan Kantor Camat Setia tergolong baik. Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi
- Jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan untuk lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan.
- Kantor Camat Setia perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.
- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi penulis selanjutnya yang meneliti pada objek yang sama, selanjutnya juga hendaknya mencari indikator lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Denhardt, Janer V, and Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service : Serving Not Steering*. Armonk, N.Y : M.E.Sharpe.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irsan.2012.*Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung*. Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Hair, Joseph F et al.2006. *Multi Variate Data Analysis*. Fifth Edition. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Hanif N urcholis.2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid II, Edisi Kesebelas*. Alih Bahasa Benyamin Molan, Jakarta. : Indeks
- Lupiyoadi, Hamdani.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Jakarta Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta
- Mahmoeddin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Cetakan Pertama. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moenir,H.A.S., 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ridwan dan Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*.Nuansa.Bandung
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance: Membangun sistem manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, P. 2001. *Organisasi dan Prilaku Administrasi*. Jakarta.Gunung Agung.

- Sufriadi, D. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kompensasi Non Finansial Terhadap Kinerja Pegawai PDAM Kabupaten Deli Serdang. *MISTER: Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 1(1), 38-45.
- Sufriadi, D. (2024). Semangat Kerja dalam Menunjang Produktivitas Karyawan (Kajian Literatur). *MISTER: Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 1(1), 06-13.
- Tjiptono, Fandy. 2002. **Strategi Pemasaran**. Andy Offset, Yogyakarta
- _____. 2004, Edisi Ke-empat. **Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)**. Yogyakarta: ANDI.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Widodo, Joko. 2001. **Good Governance**. Surabaya : Insan Cendekia