Jurnal Aktuaria, Perbankan, Perpajakan,
Teknisi Akuntansi dan Sistem Informasi (APPTASI)
Vol. 1, No. 3, Desember 2024, hal.1 – 12
ISSN: xxx-xxxx (Print); xxx-xxxx (Online)
https://doi.org/xxxx

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN KEBUMEN KABUPATEN KEBUMEN

Uswatun Khasanah[1], Kardianto Indra Purnomo[2], Anggit Priharyanti[3]

Politeknik Piksi Ganesha Indonesia[1], Politeknik Piksi Ganesha Indonesia[2], Politeknik Piksi Ganesha Indonesia[3]

Info Artikel

Histori Artikel:
Diajukan: 15 Desember 2024
Direvisi: -
Diterima: 20 Desember 2024

Kata kunci:
pelayanan masyarakat, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen. Responden dalam penelitian berjumlah 100 orang pemohon dan data yang digunakan merupakan data primer. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan paten secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Permasalahan yang terjadi yaitu kurangnya jumlah pegawai saat dinas luar sehingga mengakibatkan kurang maksimalnya suatu pelayanan dan tidak semua pegawai mampu menggunakan teknologi komputer dengan baik. Sehingga upaya yang dilakukan untuk pemecahan masalah yaitu dengan menetapkan jadwal pelayanan dan juga mengadakan kursus guna meningkatkan kemampuan pegawai dalam bidang TIK.

Keywords:
community service, service quality, community satisfaction

Penulis Korespondensi:
Uswatun Khasanah
Email: khasanah_2211@yahoo.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of the quality of integrated sub-district administrative services (patents) on community satisfaction at the Kebumen District office, Kebumen Regency. Respondents in the study amounted to 100 applicants and the data used was primary data. This research is a quantitative study with descriptive analysis.the research result show that the quality of paten service significant influence public satisfaction. The problem with the integrated sub-district administrative service (patent) at the Kebumen sub-district office of Kebumen Regency is the lack of employees during external service, resulting in less than optimal service and not all employees are able to use computer technology properly. So that efforts are made to solve problems, namely by setting service schedules so that employees are tried not to do external service and also holding courses to improve the ability of employees in the ICT field.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan di berbagai bidang kini setiap instansi mengedepankan kualitas kinerja maupun pelayanan para pegawainya, yang dapat menggerakan sekaligus menjalankan roda organisasi. Setiap organisasi baik organisasi swasta atau pemerintah pasti melakukan adanya sebuah kegiatan. Suatu organisasi memiliki beberapa kegiatan, salah satu dari kegiatan tersebut adalah memberikan sebuah pelayanan. Pelayanan pemerintah merupakan sebuah bentuk kegiatan perwujudan salah satu dari fungsi pemerintah itu sendiri, dimana tujuan utamanya untuk mensejahterakan masyarakat.

Pemerintah memiliki peranan yang penting untuk menyediakan layanan sektor publik yang prima bagi seluruh penduduknya sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkain dari kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Hakekat Pelayanan Publik meliputi: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Sedangkan Widodo (2001: 14) berpendapat kriteria pelayanan publik yang baik adalah sebagai berikut: (1) Efektif; (2) Sederhana; (3) Kejelasan dan kepastian (transparan); (4) Keterbukaan; (5) Efisinsi; (6) Ketepatan waktu; (7) Responsif; (8) Adaptif.

Menurut Ratminto dan Atik ‘Kualitas Pelayanan adalah dimana tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sementara tingkat kepuasan penerima layanan akan diperoleh jika penerima mendapatkan jenis pelayanan sesui dengan yang mereka harapkan’ Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat bergantung pada kualitas pelayanan yang di terima.

Definisi umum kepuasan, Menurut (Kotler : 2005) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja dengan hasil yang diinginkan. Apabila kinerja yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan maka bisa dikatakan kualitas dari pelayanan yang diberikan baik. Namun sebaliknya jika yang diterima tidak sesuai dengan ekspetasi pelanggan maka diartikan kurang.

Program PATEN di Kabupaten Kebumen sudah cukup bagus, hal ini dapat dilihat dari aspek (1) pembentukan unit organisasi baru dan staf khusus pelaksana,telah memiliki struktur organisasi dan staf khusus yang merupakan pegawai kecamatan. (2) penjabaran tujuan ke dalam aturan pelaksana (SOP), kecamatan masih mengacu pada SOP Perbup. (3) koordinasi berbagai sumber yang mencakup sosialisasi paten dilakukan dengan berbagai media dan dilakukan secara rutin diawal pembentukan dan dilakukan jika terdapat informasi baru terkait PATEN. (4) pengalokasian pegawai yang masih terbatas namun saling membantu dan bekerjasama (dalam Ummu Nailatur Rahmah 2016).

Kecamatan Kebumen merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Kebumen yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Kebumen kabupaten Kebumen mulai diterapkan pada tahun 2017. Pemerintah kantor Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen sebagai salah satu unsur pemerintah. Kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan, melihat fenomena tersebut terjadi sebagai dinas yang memiliki tugas utama dalam pelayanan publik ingin memberikan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Rendahnya tingkat kesadaran akan tata tertib administratif

mengakibatkan beberapa program kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) belum bisa berjalan secara optimal, tentunya hal ini berdampak pada menurunnya permofance pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten).

II. LANDASAN TERORI

2.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997: 571) ”pengertian pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan proses jual beli barang dan jasa”. Sedangkan menurut Fred Luthans dalam Moenir (1995:16) “pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang yang menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh orang lain dalam rangka mencapai tujuannya”.

Menurut Tjiptono (2009:59), service quality merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dikendalikan atas tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi keinginan dari pelanggan. Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu perusahaan/organisasi guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pihak layanan jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjuk melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

2.2. Kepuasan Masyarakat

Secara linguistik, satisfaction berasal dari Bahasa latin yaitu satis yang berarti cukup dan facer melakukan atau membuat. Berdasarkan pendekatan linguistic ini maka kepuasan dapat diartikan bahwa produk atau jasa yang mampu memberikan lebih daripada yang diharapkan konsumen. Kepuasan konsumen adalah kondisi dimana harapan konsumen mampu dipenuhi oleh produk. Untuk mengetahui tingkat kepuasan, dilakukan pengukuran sejauhmana kualitas pelayanan yang diberikan yang mampu menciptakan kepuasan pelanggan (Gary Amstrong 1999).

Menurut Kotler (2009) kepuasan masyarakat adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara presepsi produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atau hasil yang dirasakan.

III. METODE

3.1 Jenis dan Sumber Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu berasal dari data angket atau kuisioner. Sumber data penelitian ini berasal dari sumber data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari angket atau kuisioner, sedangkan data sekunder berasala dari buku, jurnal, dan informasi yang didapat dan dikumpulkan.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner, dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisioner ini ditunjukan untuk masyarakat yang melakukan permohonan di pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) pada kantor kecamatan Kebumen kabipaten Kebumen.

Penelitian ini menggunakan skala likert yang merupakan skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel 3.1. Skala Likert Menggunakan 5 (lima) Tingkat Jawaban

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

3.3 Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan paparan mengenai teori variabel dalam sebuah penelitian sehingga mudah diamati. Definisi operasional veriabel ini untuk memenuhi unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel.

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan, dikendalikan atas tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi keinginan dari pelanggan.	• Keandalan (Realiability) • Berwujud (Tangibles) • Kemauan (Responsive) • Asuransi (Asurance) • Empati (Empaty)
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan Masyarakat adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi produk yang dirasakan dan yang diharapkan.	• Kesesuaian harapan • Minat berkunjung kembali • Kesediaan merekomendasikan

Sumber : *Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988 : 12-40)* dan *Hawkins* dan *Lonney* dikutip dalam *Tjiptono (2004:101), Tjiptono (2009:59), Kotler (2009).*

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif merupakan suatu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3.5 Alat Analisis Data

Penelitian ini menggunakan alat bantu software SPSS dalam melakukan perhitungan pengolahan data. Analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji hipotesis, dan uji determinasi R, serta menggunakan analisis regresi linier sederhana.

IV. HASIL PEMBAHASAN

1.1 Hasil Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap seluruh butir pertanyaan software SPSS dan dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel dan dinyatakan reliabel apabila nilai cronbach alpha > 0,6. Uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No. item	r hitung	r tabel	keterangan
1	0,488	0,361	VALID
2	0,468	0,361	VALID
3	0,524	0,361	VALID
4	0,386	0,361	VALID
5	0,413	0,361	VALID
6	0,677	0,361	VALID
7	0,424	0,361	VALID
8	0,611	0,361	VALID
9	0,656	0,361	VALID
10	0,527	0,361	VALID
11	0,432	0,361	VALID
12	0,537	0,361	VALID
13	0,489	0,361	VALID
14	0,420	0,361	VALID
15	0,520	0,361	VALID

Sumber : Data Diolah

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistic Kualitas Pelayanan	
Cronbach's Alpha	**N of Items**
782	**15**
Reliability Statistic Kepuasan Masyarakat	
Cronbach's Alpha	**N of Items**
717	**9**

Sumber : Data Diolah

1.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif pada penelitian ini memuat variabel kualitas pelayanan dikur dengan 15 butir pertanyaan dari 5 indikator dan variabel kepuasan masyarakat diukur dengan 9 butir pertanyaan dari 3 indikator.

Tabel 4.3 Klasifikasi Presentase Interval

No	Klasifikasi	
	Rentang Skor	Kategori
1	20.00 – 36.99	Tidak Baik/Tidak Puas
2	37.00 – 53.99	Kurang Baik/Kurang Puas
3	70.99 - 54.00	Cukup Baik/Cukup Puas
4	71.00 – 87.99	Baik/Puas
5	88.00 - 100	Sangat Baik/Sangat Puas

Sumber : Data Diolah

Tabel 4.4 Variabel Kualitas Pelayanan

No	Kualitas Pelayanan					**Jumlah/F**	***Percent (%)***
	5	4	3	2	1		
P1	22	52	21	5	0	391	78,2
P2	23	53	22	1	1	396	79,2
P3	21	46	27	6	0	382	76,4
P4	27	54	17	2	0	406	81,2
P5	29	51	20	0	0	409	81,8
P6	34	48	18	0	0	416	83,2
P7	26	47	25	2	0	397	79,4
P8	26	57	15	2	0	407	81,4
P9	15	63	19	3	0	390	78,0
P10	37	46	16	0	1	418	83,6
P11	29	51	17	3	0	406	81,2
P12	23	55	20	2	0	399	79,8
P13	35	53	11	1	0	422	84,4
P14	35	50	11	3	1	415	83,0
P15	30	54	15	1	0	413	82,6
Rata-rata						404	80,89

Sumber : Data Diolah

Rata-rata skor jawaban variabel kualitas pelayanan diperoleh jumlah sebesar 404 dan percent sebesar 80,89%. Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan dikatakan baik berdasarkan klasifikasi presentase interval.

Tabel 4.5 Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Indikator					**Jumlah/F**	***Percent (%)***
	5	4	3	2	1		
P1	25	55	16	3	1	400	80,0
P2	25	53	18	3	1	398	79,6
P3	38	39	17	5	1	408	81,6
P4	36	48	14	2	0	418	83,6
P5	35	44	20	0	1	412	82,4
P6	17	57	19	4	3	381	76,2
P7	33	49	15	3	0	412	82,4

No	Indikator					**Jumlah/F**	***Percent (%)***
	5	4	3	2	1		
P8	24	58	14	3	1	401	80,2
P9	40	49	9	2	0	427	85,4
Rata-rata						406	81,26

Sumber : Data Diolah

Rata-rata skor jawaban variabel kepuasan masyarakat diperoleh jumlah sebesar 406 dan percent sebesar 81,26%. Artinya, masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan pegawai pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) pada kantor Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen, berdasarkan klasifikasi presentase interval.

1.3 Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.6 Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.225	2.936		4.164	.000
	X	.401	.048	.644	8.343	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Diolah

Diperoleh koefisien a0 = 12,225 dan koefisien a1 = 0,401 persaman regresi linier sederhana sebagai berikut : Y = 12,225 + 0,401. Ini menunjukan bahwa koefisien regresi kualitas pelayanan bertanda positif, berarti berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Persamaan regresi linier sederhana tersebut memiliki makna bahwa : konstanta 12,225 jika variabel kualitas pelayanan (X) = 0, maka kepuasan masyarakat (Y) sebesar 12,225. Dan jika variabel kualitas pelayanan (X) mengalami peningkatan sebesar 1 (satu) poin, maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) dan akan naik sebesar 0,401 poin.

1.4 Uji Hipotesis

a. Uji Parsial

Uji parsial (uji-t) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara parsial tehadap kepuasan masyarakat (Y). hasil uji parsial dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Uji Parsial (Uji-test)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.225	2.936		4.164	.000
	X	.401	.048	.644	8.343	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Diolah

Dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 0,401 terhadap kepuasan masyarakat. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan 0,000, artinya kurang dari level of significant adalah 0,05 (0,00 < 0.05). maka signifikan, berarti Ho ditolak dan Ha diterima sehingga menyatakan bahwa "ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat" diterima.

b. Analisis Determinasi R

Analisis determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat).

Tabel 4.8 Analisis Determinasi R2

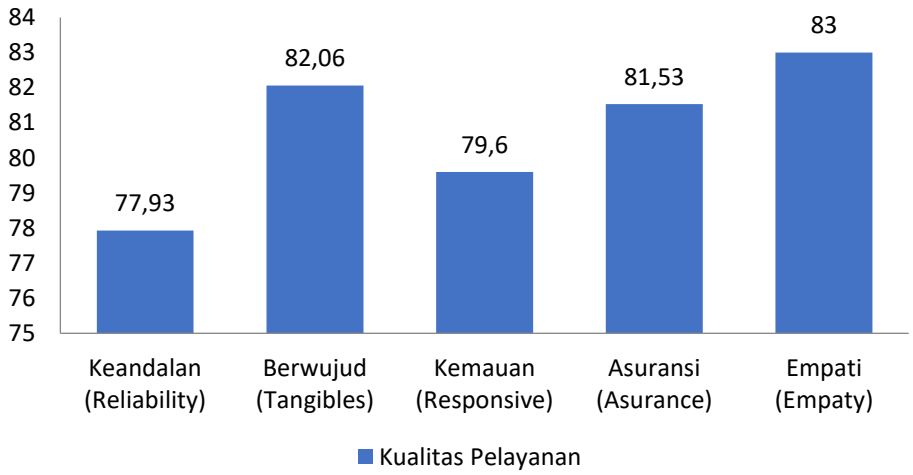
Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.644[a]	.415	.409	3,234

a. Predictors: (Constant), X
b. Dependent Variable: Y
Sumber : Data Diolah

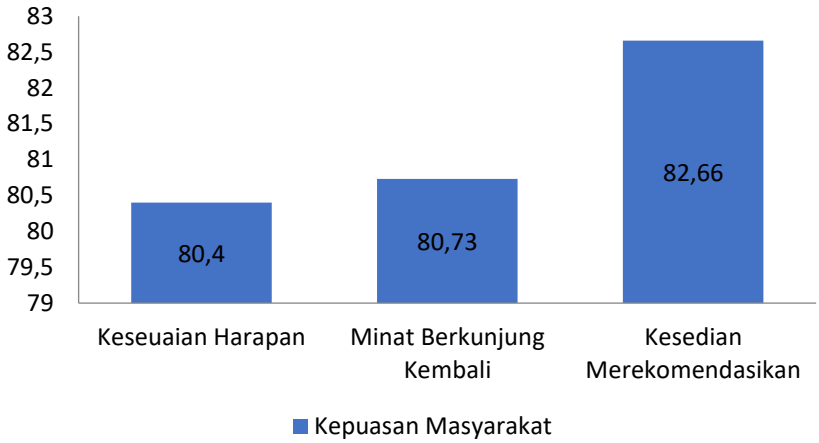
Besarnya angka koefisien determinasi (R2) 0,415 sama dengan 41,5%. Angka tersebut mengandung arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 41,5%. Sedangkan sisanya (100% - 41,5% = 58,5 %) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi yang tidak diteliti pada penelitian ini.

1.5 Grafik Kualitas Pelayanan dan Kepuasan masyarakat



Gambar 4.1 Grafik Kualitas Pelayanan
Sumber : Data Diolah

Variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini diukur dengan 5 indikator. Rata-rata skor jawaban kualitas pelayanan diperoleh sebesar 80,89%, artinya kualitas pelayanan yang diberikan dikatakan baik berdasarkan klasifikasi presentase interval. Seluruh indikator kualitas pelayanan dikatakan baik dan skor tertinggi diperoleh oleh indikator empati (empaty) sebesar 83%.



Gambar 4.2 Grafik Kepuasan Masyarakat
Sumber : Data Diolah

Variabel kepuasan masyarakat pada penelitian ini diukur dengan 3 indikator. Rata-rata skor jawaban kualitas pelayanan diperoleh sebesar 81,26%, artinya masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan pegawai pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) pada kantor Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen berdasarkan klasifikasi presentase interval. Seluruh indikator kepuasan masyarakat dikatakan memuaskan dan skor tertinggi diperoleh indikator kesediaan merekomendasikan sebesar 82,66%.

1.6 Permasalahan Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Kebumen

Dari hasil pengamatan selama penelitian ditemukan beberapa permasalahan dalam kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan kebumen sebagai berikut:

a. Kurangnya jumlah pegawai di Kantor Kecamatan Kebumen yang mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan jika banyak pegawai yang sedang melakukan dinas atau tugas keluar.
b. Ruang tunggu pelayanan kurang luas dan jumlah kursi yang masih kurang, sehingga pada saat pelayanan sedang ramai dengan pemohon, banyak yang kesulitan mencari tempat duduk atau beteduh.
c. Tidak semua pegawai mampu menggunakan teknolgi komputer dengan baik.

1.7 Upaya Pemecahan Masalah Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Kebumen

Dari beberapa permasalahan diatas, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Kebumen mengupayakan solusi sebagai berikut:

a. Menetapkan jadwal pelayanan, sehingga dapat diupayakan pegawai tidak melakukan dinas luar secara bersamaan.
b. Sedang mengupayakan merenovasi ruang tunggu dan menambah fasilitas fisik seperti kursi sehingga ruang tunggu menjadi luas dan kursi bertambah.
c. Mengadakan kursus bagi pegawai untuk meningkatkan kemampuan di dalam bidang TIK.

V. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas ada beberapa kesimpulan yang penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

a. Variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini diukur dengan 15 (lima belas) butir pertanyaan dari 5 (lima) indikator. Rata-rata skor jawaban variabel kualitas pelayanan diperoleh jumlah sebesar 404 dan percent sebesar 80,89%. Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan dikatakan baik berdasarkan klasifikasi presentase interval.
b. Variabel kepuasan masyarakat pada penelitian ini diukur dengan 9 (sembilan) butir pertanyaan dari 3 (tiga) indikator. Rata-rata skor jawaban variabel kepuasan masyarakat diperoleh jumlah sebesar 406 dan percent sebesar 81,26%. Artinya, masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan pegawai pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) pada kantor Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen, berdasarkan klasifikasi presentase interval.
c. Dari hasil uji t diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan sebesar 0,401 dengan nilai signifikan 0,000 terhadap kepuasan masyarakat. Analisis regresi linier sederhana diperoleh : Y = 12,225 + 0,401 memiliki makna bahwa : konstanta 12,225 jika variabel kualitas pelayanan (X) = 0, maka kepuasan masyarakat (Y) sebesar 12,225. Dan jika variabel kualitas pelayanan (X) mengalami peningkatan sebesar 1 (satu) poin, maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) dan akan naik sebesar 0,401 poin. Koefisien determinasi (R2) sebesar 0,415 sama dengan 41,5%. Angka tersebut mengandung arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 41,5%. Sedangkan sisanya (100% - 41,5% = 58,5 %) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi yang tidak diteliti pada penelitian ini.
d. Permasalahan
    1. Kurangnya jumlah pegawai di Kantor Kecamatan Kebumen yang mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan jika banyak pegawai yang sedang melakukan dinas atau tugas keluar.
    2. Ruang tunggu pelayanan kurang luas dan jumlah kursi yang masih kurang, sehingga pada saat pelayanan sedang ramai dengan pemohon, banyak yang kesulitas mencari tempat duduk atau beteduh.
    3. Tidak semua pegawai mampu menggunakan teknolgi komputer dengan baik.
e. Solusi
    1. Menetapkan jadwal pelayanan, sehingga dapat diupayakan pegawai tidak melakukan dinas luar secara bersamaan.
    2. Sedang mengupayakan merenovasi ruang tunggu dan menambah fasilitas fisik seperti kursi sehingga ruang tunggu menjadi luas dan kursi bertambah.
    3. Mengadakan kursus bagi pegawai untuk meningkatkan kemampuan di dalam bidang TIK.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang diberikan sebagai berikut :

a. Meningkatkan kembali kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten)

sehingga kepuasan masyarakat menjadi maksimal dengan menyediakan saranan dan prasarana yang menunjang.

b. Memberikan pelatihan kepada pegawai agar lebih ditingkatkan lagi baik dari segi skill maupun kemampuan akademiknya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah memberi dukungan terhadap penelitian yang telah dilakukan penulis, terutama kepada Bapak Camat Kebumen beserta staf yang telah memberikan data yang diperlukan penulis saat mengadakan penelitian. Tidak lupa ucapan terima kasih kepada Direktur Piksi Ganesha Indonesia yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian di Kantor Camat Kebumen, Kabupaten Kebumen. Serta kepada teman-teman dosen yang memberikan masukan membangun untuk terbitnya jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU ILMIAH

Candrianto, ST. M.Pd. · (2021). Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar

Dr. Hj. R. Dewi Pertiwi, S.E., M.M., Deepublish · 2021. Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)

Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Bina Media.

Ken Sudarti,dkk. 2022. GRAND THEORY MODEL Sebuah Rekonstruksi Ilmu dengan Nilai-Nilai Islam Program Doktor Ilmu Manajemen

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/63/M.PAN/1/2004 tentang Pelayanan Umum

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Erlangga. Jakarta

Kotler, Philip, 2009, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi 11, Prenhallindo, Jakarta

Kotler, Philip. 2000. Marketing Management. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT Indeks: Jakarta

Tjiptono, F. 2009. Service Marketing: Esensi & Aplikasi. Penerbit: Marknesis. Yogyakarta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. 2009. Pemasaran Strategik. ANDI Offset. Yogyakarta.

JURNAL ILMIAH

(Ii, 2021)Ii, B. A. B. (2021). Bab ii kajian pustaka 2.1. 10-23

Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 6(1), 94-99.

Imansyah, I., & Irawan, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, 4(3).

Lembaran, T., & Republik, N. (2018). 2014 244,.

Nitisemito, Alex S., 2000, Manajemen Personalia. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Parasuraman, A., Zeithaml, V . A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service qualty. Journal of Retailing, 64(1), 12-40

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Masyarakat. Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis, 4(1), 7-14

Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Nongsa Batam Juli Omar Sinaga & Hidayat, (2016)

Susila, L. N. (2010). Analisis pengaruh kualitas pelayanan kantor kelurahan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. Journal of Rural and Development, 1(1).

Taufik Irfadat . 2021. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Trijultian, A., Basori, Y. F., & Amirulloh, M. R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi posbakum terhadap kepuasan masyarakat di pengadilan agama kota sukabumi. Jurnal Inovasi Penelitian, 2(10), 3399-3406.

WEBSITE

https://www.spssindonesia.com/2017/03/uji-analisis-regresi-linear-sederhana.html/ [Diakses pada Kamis 20 Juli 2023 Pukul 23:25]

https://kbbi.web.id/pelayanan.[Diakses padaSelasa 30 Mei 2023 Pukul 20:00]

https://kec-kebumen.kebumenkab.go.id/index.php.[Diakses Pada Senin 5 Juni 2023 Pukul 17:19]

https://akademik.unsoed.ac.id/index.php?r=artikelilmiah/view&id=16882.[Diakses Pada 6 September 2023 Pukul 23:30]