

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI ERA GLOBALISASI  
DI KANTOR KECAMATAN BUAY MADANG  
KABUPATEN OKU TIMUR**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**Eva Elista  
NPM 2053032012**



**PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2024**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI ERA GLOBALISASI  
DI KANTOR KECAMATAN BUAY MADANG  
KABUPATEN OKU TIMUR**

**Oleh**

**Eva Elista**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar**

**SARJANA PENDIDIKAN**

**Pada**

**Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**

**Program Studi PPKn**



**PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2024**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI ERA GLOBALISASI DI KANTOR KECAMATAN BUAY MADANG KABUPATEN OKU TIMUR**

**OLEH**

**EVA ELISTA**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik yang rendah dapat mempengaruhi kepuasan pada masyarakat saat melakukan pelayanan khususnya di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian yang diambil oleh peneliti berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah angket sebagai teknik utama, observasi dan wawancara sebagai teknik pendukung. Hasil analisis uji regresi, dengan hasil 8,470 yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif pada kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dan ditandai dengan data pada kepuasan masyarakat mencapai 84% yang dikategorikan cukup baik. Masyarakat Buay Madang sudah merasa cukup puas terhadap pelayanan publik yang mereka dapatkan. Kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Buay Madang sudah dapat dikatakan cukup baik, karena para pegawai Kantor Kecamatan sudah berusaha memberikan pelayanan yang cukup baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

**Kata Kunci:** *Kualitas, pelayanan publik, kepuasan, masyarakat, Globalisasi*

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES ON COMMUNITY SATISFACTION IN THE ERA OF GLOBALIZATION AT THE BUAY MADANG DISTRICT OFFICE, EAST OKU TIMUR**

*by:*

**EVA ELISTA**

*Public services are all service activities carried out by public service providers as an effort to fulfill public needs and implement the provisions of laws and regulations. Low quality of public services can affect public satisfaction when providing services, especially at the Buay Madang District Office, East OKU Timur. The method used in this research is a descriptive method with a quantitative approach. The research sample taken by researchers amounted to 100 people. The data collection techniques used in the research were questionnaires as the main technique, observation and interviews as supporting techniques. The results of the regression test analysis, with a result of 8.470, show that there is a positive influence on the quality of public services on community satisfaction and is indicated by data on community satisfaction reaching 84% which is categorized as quite good. The people of Buay Madang are quite satisfied with the public services they receive. The quality of public services at the Buay Madang District Office can be said to be quite good, because the District Office employees have tried to provide services that are quite good and in line with what the community expects.*

**Keywords:** *quality of, public services, community, satisfaction, globalization*

Judul Skripsi

**: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI ERA GLOBALISASI  
DI KANTOR KECAMATAN BUAY  
MADANG KABUPATEN OKU TIMUR**

Nama Mahasiswa

**Eva Efista**

NPM

**2053032012**

Program Studi

**: Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**

Jurusan

**: Pendidikan IPS**

Fakultas

**: Keguruan dan Ilmu Pendidikan**



**MENYETUJUI**

**1. Komisi Pembimbing**

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Muhammad Mona Adha, M.Pd**

**Febra Anjar Kusuma, S.Pd., M.Pd.**

NIP 19791117 200501 1 002

NIK 231610880208101

**2. Mengetahui**

Ketua Jurusan Pendidikan  
Ilmu Pengetahuan Sosial

Ketua Program Studi  
Pendidikan PKn

**Dr. Dedy Miswar, S.Si., M.Pd.**

**Yunisca Nuralisa, S.Pd., M.Pd.**

NIP 19741108 200501 1 003

NIP 19870602 200812 2 001

**MENGESAHKAN**

I. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Muhammad Mona Adha, M.Pd**



Sekretaris : **Febra Anjar Kusuma, S.Pd., M.Pd.**



Penguji  
Bukan Pembimbing : **Yunisca Nurmalisa, S.Pd., M.Pd.**



Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

**Prof. Dr. Sunyono, M.Si.**  
NIP 19651230 199111 1 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **20 Februari 2024**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, adalah :

Nama : Eva Elista  
NPM : 2053032012  
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan  
Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial  
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Alamat : Desa Kurungan Nyawa 1, Kecamatan Buay Madang,  
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Provinsi Sumatera  
Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, 18 Maret 2024

  
Eva Elista

NPM. 2053032012

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Era Globalisasi di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur” yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga Allah SWT selalu memudahkan setiap langkah kita dan memberikan kesuksesan dunia & akhirat serta semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 22 Januari 2024  
Penulis

**Eva Elista**  
**NPM. 2053032012**

## RIWAYAT HIDUP



Eva Elista merupakan Nama penulis. Penulis dilahirkan di OKU Timur 27 Januari 2002. Putri tunggal cinta kasih dan sayang dari pasangan Bapak Nur Kholis dan Ibu Arjanti. Penulis menempuh Pendidikan dimulai dari Taman Kanak-kanak di TK Al-Hidayah yang diselesaikan pada tahun 2007.

Pendidikan Sekolah Dasar (MI NU Tugasari (lulus pada tahun 2013), melanjutkan Pendidikan di MTS AL-ISLAMI Tugasari (lulus pada tahun 2016) dan melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 1 Martapura (lulus pada tahun 2019). tahun 2020 penulis melanjutkan Pendidikan di salah satu perguruan tinggi negeri yang ada di Kota Bandar Lampung dan tercatat sebagai mahasiswi Program Studi PPKn Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung melalui jalur SMMPTN BARAT. Selama kuliah, penulis pernah menjadi anggota Forum Pendidikan Kewarganegaraan (FORDIKA) dan anggota Himpunan Mahasiswa Martapura (Himapura).

Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dengan tujuan jogyakarta-Bandung-Jakarta Tahun 2022, melaksanakan salah satu mata kuliah wajib yakni Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Adi Jaya Kec. Negara Batin Kab. Waykanan dan penulis melaksanakan Pengenalan Lapangan Persekolahan (PLP) di SMA Negeri 2 Negara Batin.

## **MOTTO**

**“Tetaplah Waras Karena Masih Banyak Cobaan Yang Belum Kita Cobain”**

**( Eva Elista)**

**“Ketika Keadaan Menjadi Sulit, Lihatlah Orang-Orang Yang Mencintaimu!  
Kamu Akan Mendapatkan Energi Dari Mereka.”**

**( Suga BTS)**

**"Ketahuilah Bahwa Kemenangan Bersama kesabaran, Kelapangan Bersama  
Kesempitan, dan Kesulitan Bersama Kemudahan."**

**( HR-Tirmidzi)**

## PERSEMBAHAN

*Dengan mengharap ridho dan berkah dari Allah SWT, penulis mengucapkan puji dan syukur atas rahmat dan karunia yang telah Allah SWT limpahkan sehingga penulis dapat mempersembahkan karya ini sebagai tanda bakti dan bukti cinta kepada:*

*“ Kedua orang tuaku, Bapak Nur Kholis dan Ibu Arjanti yang aku sayangi dan aku cintai. Yang selalu menjadi alasan terbesarku untuk berjuang, yang selalu menjadi penyemangat hidupku, yang selalu menjadi alasanmu untuk tetap hidup disaat aku terjatuh sedalam-dalamnya dikehidupanku yang kelam, yang selalu menyayangi tanpa kata tapi dan selalu mendoakan dengan setulus hati, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan. Terimakasih telah merawatku dan menjaga ku dengan penuh kasih sayang dan cinta yang tulus sampai detik ini. Aku memohon maaf karna aku belum bisa menjadi seseorang yang hebat, tetapi aku sudah menunjukkan bahwa aku adalah anak yang kuat aku selalu berusaha untuk membuat kalian tersenyum bangga melihatku dan tak lupa pula aku selalu berdoa agar Ibu dan ayah sehat selalu, diberi umur yang panjang, dan diberi kelancaran rezeki dan selalu ada disampingku susah senangku selalu. Bapak dan Ibu toga dan gelar dibelakang namaku tidak akan ada jika tanpa jeri payah kalian.”*

*Serta*

*“Almamaterku Tercinta Universitas Lampung”*

## SANWACANA

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang sangat berlimpah sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Era Globalisasi di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur”**. Skripsi ini dibuat sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Lampung.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Pada kesempatan kali ini penulis hendak mengucapkan rasa terima kasih kepada Bapak Dr. Muhammad Mona Adha, M.Pd. selaku dosen Pembimbing Akademik sekaligus selaku dosen Pembimbing I dan Bapak Febra Anjar Kusuma, S.Pd., M.Pd. selaku dosen Pembimbing II, serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Penulis juga hendak menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof Dr, Sunyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Riswandi, M.Pd. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Albert Maydiantoro, S. Pd., M.Pd. selaku Wakil Dekan Bidang Umum, Keuangan dan Kepegawaian Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
4. Bapak Hermi Yanzi, S.Pd., M.Pd. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
5. Bapak Dr. Dedi Miswar, S.Si., M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
6. Ibu Yunisca Nuralisa, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu

Pendidikan Universitas Lampung dan selaku dosen Pembahas I atas masukan dan sarannya dalam pembuatan skripsi ini.

7. Bapak Susilo, S.Pd., M.Pd., selaku pembahas II terimakasih atas saran dan masukannya.
8. Bapak dan Ibu dosen khususnya dosen Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung yang dengan rela dan ikhlas memberikan ilmu yang dimilikinya kepada penulis.
9. Ibu Nurhayati, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Seminar yang telah membantu terselesainya skripsi ini.
10. Staf Program Studi PPKn Universitas Lampung yang telah membantu penulis selama melaksanakan penelitian
11. Kepada diriku sendiri, karena sudah kuat dan selalu mau terus berusaha, berjuang untuk terus berjalan melangkah kedepan walau banyak tidak enakanya diperjalanan dan perkataan yang meremehkan. Untuk diriku terimakasih ya kamu sudah bisa kamu sudah kuat dalam melalui tantangannya, Kamu sudah berjuang.
12. Keluarga besarku tersayang, baik dari keluarga ayah maupun ibu terimakasih atas semangat, doa maupun dukungan finansial dan segala usaha yang diberikan kepada ku untuk mendukungku selama masa perkuliahan.
13. Sahabat terbaikku yang sedang sama-sama berjuang berusaha untuk mendapatkan gelar sarjana, Kadek Milasari, Anggi Mutia Sari, Wicahyani, Kezia Febiliani Putri Siswandi dan Sinta Bella Apriliana untuk segala dukungan, canda tawa, kebersamaan, dan ketulusan dalam persahabatan ini.
14. Teman-teman seperjuangan Skripsi (Amanda Mustika Dehana, Redo, Muhammad Arif, Ahmad Dani, Dito Anas Pramudia, Rahman Ardy, Fajri Adzikri, Shofi Shifa Shafira, I Putu Wageswara ) Atas segala motivasi, dukungan, dan usaha kalian dalam menghibur saya yang mudah tidak baik suasana hatinya ini.

15. Kak Rachma Sasti, Kak Sinta Permata Dewi, kak Evanti rahma, kak Alfina Nurhaliza dan kak Muhammad arifi Hidayatullah atas semua kesabaran, ketulusan,kebaikan, motivasi untuk menyelesaikan Skripsi dan kepedulian kepadaku selama masa perkuliahan.
16. Teman-Teman Program Studi PPKn angkatan 2020 dan teman-teman selama KKN (Ega, Nisa, Riska, Lilis, Irma, Purya, Dwi, Rafif dan Ronaldo) atas kebersamaannya selama ini. Suka duka kita bersama saat mencari ilmu masa depan kita kelak dan tentunya untuk mencapai ridho Allah SWT.
17. Teruntuk 7 Bujang BTS Kim Seok jin, Kim Namjon, Min Yoon gi, Jung Ho Seok, Park Jimin, Kim Taehyung dan Jeon Jungkook yang selalu menjadi semangat penulis dalam menyelesaikan studi ini. Terimakasih juga untuk Assegaf Pangestu atas pov yang selalu membuat penulis merasa terhibur dalam masa studi di semester akhir ini.
18. Yang tercinta untuk calon suami saya yang keberadaannya pun belum saya temukan, kamulah salah satu alasan penulis untuk menyelesaikan studi ini dengan cepat harapannya agar lekas bertemu dengan anda.
19. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga penulisan ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan penyajiannya. Penulis berharap semoga dengan kesederhanaannya skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandar Lampung, 16 Desember 2023  
Penulis

**Eva Elista**  
NPM. 2053032012



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>SANWACANA .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	10
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Penelitian .....	11
1.5 Tujuan.....	11
1.6 Manfaat penelitian .....	11
1. Manfaat Penelitian Teoritis .....	11
2. Manfaat Penelitian Praktis.....	11
1.7 Ruang Lingkup penelitian .....	12
1. Ruang Lingkup Ilmu .....	12
2. Ruang Lingkup Objek Penelitian .....	12
3. Ruang Lingkup Subjek Penelitian .....	12
4. Ruang Lingkup Wilayah Penelitian .....	12
5. Ruang Lingkup Waktu Penelitian .....	12

<b>II. Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>13</b>
2.1 Deskripsi Teori.....	13
1. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik .....	13
a. Pengertian Pelayanan Publik.....	13
b. Sistem Pelayanan Publik.....	17
c. Prosedur Pelayanan Publik.....	19
d. Kualitas Pelayanan Publik .....	21
e. Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	25
f. Hakikat Pelayanan Publik .....	27
g. Pelayanan Publik di Era Globalisasi .....	28
h. Asas Pelayanan Publik .....	31
i. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	32
j. Standar Pelayanan Publik.....	37
k. Pelayanan Berkualitas .....	38
l. Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Publik.....	39
2. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Masyarakat.....	41
a. Kepuasan Masyarakat .....	41
b. Indikator Kepuasan Masyarakat.....	42
c. Pengertian Masyarakat .....	44
3. Tinjauan Umum Tentang Kecamatan .....	45
a. Pengertian Kecamatan.....	45
2.2 Kajian Penelitian Relevan .....	47
2.3 Kerangka Pikir .....	49
2.4 Hipotesis.....	51
<b>III. Metodologi Penelitian .....</b>	<b>52</b>
3.1 Metode Penelitian .....	52
3.2 Populasi dan sampel.....	53
3.3 Variabel penelitian .....	56
3.4 Devinisi konseptual dan operasional.....	57
A. Devinisi Konseptual.....	57
B. Devinisi Operasional.....	57
3.5 Rencana Pengukuran Variabel.....	59
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	60
1. Kuesioner atau Angket.....	61
2. Observasi.....	62
3. Wawancara.....	62
3.7 Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	63
A. Uji Validitas .....	63
B. Uji Reabilitas .....	64
3.8 Teknik Analisis Data.....	65
A. Analisis Distribusi Frekuensi .....	65
B. Uji Prsyarat Analisis .....	67
C. Uji Hipotesis .....	68

<b>IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....</b>	<b>70</b>
4.1 Langkah-langkah Penelitian .....	70
4.2 Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian .....	76
4.3 Deskripsi Data Penelitian .....	79
4.4 Uji Prasyarat Penelitian .....	90
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	95
<b>V. Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>116</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>118</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pegawai Kantor Kecamatan .....	54
Tabel 3.2 Keadaan Sampel Penelitian Berdasarkan Jabatan .....	55
Tabel 3.3 Indeks Koefisien Reabilitas .....	64
Tabel 4.1 Hasil Uji Coba Angket (Variabel X) .....	73
Table 4.2 Hasil Uji Coba Angket (Variabel Y) .....	73
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Tangible</i> .....	81
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Reability</i> .....	82
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Responsiviness</i> .....	84
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Assurance</i> .....	86
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Empathy</i> .....	87
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi variabel Kepuasan Masyarakat .....	89
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	90
Tabel 4.10 Hasil Uji Homogenitas .....	91
Tabel 4.11 Hasil Uji Korelasi.....	92
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi .....	94
Tabel 4.13 Hasil Uji R Kuadrat .....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	50
--------------------------------	----

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan 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”.

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

Pegawai pemerintah sebagai abdi negara merupakan satuan kerja yang menjalankan dan memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan umum pemerintah adalah hal yang penting untuk menjadi perhatian masyarakat kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan terhadap kualitas pelayanan telah menunjukkan kondisi yang semakin penting untuk ditanggapi oleh birokrasi pemerintahan terutama dalam Era Globalisasi seperti sekarang ini. Era Globalisasi, kualitas pelayanan publik menjadi sangat penting untuk memastikan kepuasan masyarakat.

Globalisasi telah membawa dampak signifikan pada cara pemerintah dan organisasi publik beroperasi dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang standar pelayanan yang lebih tinggi. pegawai pemerintah dalam menanggapi perubahan harus benar-benar memiliki kemampuan profesional serta memiliki disiplin tinggi dalam menghadapi berbagai tantangan kearah peningkatan kualitas pelayanan. Implikasinya, dalam memasuki era perubahan semua fungsi dan tugas pemerintah sebagai pelayan publik (*Publik service*) dapat terlaksana secara lebih optimal khususnya dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat tidak terkecuali pegawai pemerintah Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur.

Perubahan yang sangat fundamental dikalangan anggota masyarakat yang perlu direspon oleh pegawai pemerintah, yakni meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak berbangsa dan bernegara. Hal ini telah membawa perubahan persepsi masyarakat terhadap arti penting pelayanan. Masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat dan pelaksanaan fungsi pelayanan dari pegawai pemerintahan merupakan kewajiban pegawai. Pelayanan publik merupakan suatu problematika yang sangat menarik untuk dianalisa karena pelayanan publik bukan hanya untuk mengembangkan intelegensi suatu kesempurnaan dalam pembangunan tetapi juga mengembangkan seluruh spektrum intelegensi dalam menyelenggarakan dalam bidang instansi pada sebuah Kantor pemerintahan.

Sikap dan pelayanan yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa suatu lembaga pemerintah untuk menentukan pelayanan yang unggul, sikap unggul dan prima yakni suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani masyarakat secara baik sehingga masyarakat menjadi puas. Tingkat pelayanan unggul setiap pegawai harus mempunyai keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan menarik dan rapi, bersikap ramah setiap melayani, tenang dalam bekerja, serta tidak tinggi hati karena adanya saling ketergantungan antara masyarakat dan pihak pegawai itu sendiri.

Menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya dan bagian lain untuk mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan dan memiliki kemampuan mengenai keluhan para pelanggan secara professional, yang mana suatu cara teknik dalam memenuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan dan keluhan orang lain. Agar pelayanan yang diberikan dapat berhasil dengan baik, maka perilaku seseorang dalam melayani ini sangat menentukan. Perilaku tersebut dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan manusianya sebagai pegawai baik secara individu maupun kelompok. Paradigma pemerintah daerah yang dikembangkan menurut Undang- Undang

Nomor 32 Tahun 2004 yang tertumpu pada nilai demokratisasi, pemberdayaan dan pelayanan. Hal ini berarti bahwa daerah mempunyai wewenang dalam setiap pengambilan keputusan yang menyangkut dengan pengembangan potensi yang dimiliki oleh daerahnya sebagai sarana untuk menunjang proses pelayanan publik.

Salah satu organisasi pemerintahan yang bertugas melaksanakan tugas pemerintahan secara umum adalah pemerintah Kecamatan. Kecamatan merupakan organisasi pemerintahan yang dibentuk di wilayah Kabupaten yang dipimpin oleh seorang camat yang diangkat oleh bupati atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten dari Pegawai Negeri Sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mana dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian wewenang Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Kantor Kecamatan merupakan salah satu lembaga pemerintahan di tingkat paling lokal yang berada di bawah pemerintahan kabupaten (Tangdiaga et al., 2021). Kecamatan memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat di wilayahnya, seperti administrasi kependudukan, pelayanan kesehatan dasar, pelayanan sosial, dan lain sebagainya. Era globalisasi ada harapan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan harus mudah diakses dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, pada kenyataannya, Kantor Kecamatan sering menghadapi keterbatasan sumber daya, baik dari segi anggaran, SDM, atau infrastruktur, yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam pelayanan publik. Kebutuhan akan layanan digital, penggunaan *e-government*, atau aplikasi berbasis teknologi menjadi hal yang semakin penting untuk dipertimbangkan di Kantor Kecamatan agar memenuhi harapan masyarakat yang semakin terbiasa dengan teknologi. Globalisasi telah meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Masyarakat ingin melihat bahwa dana yang dianggarkan untuk pelayanan publik digunakan dengan efisien dan tepat sasaran.

Masyarakat memiliki akses lebih besar terhadap informasi dan kebebasan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan di Era Globalisasi. Kantor Kecamatan perlu menciptakan mekanisme partisipatif yang melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik. Era Globalisasi, Kecamatan juga dapat mengalami persaingan dalam hal daya tarik investasi, pariwisata, atau pelayanan publik yang lebih baik. Hal ini mendorong Kantor Kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi mempertahankan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Globalisasi juga dapat mempengaruhi mobilitas penduduk, baik yang datang dari luar maupun yang keluar untuk mencari pekerjaan atau pendidikan. Perubahan pola mobilitas ini dapat mempengaruhi tuntutan pelayanan publik yang berbeda di Kantor Kecamatan.

Tugas-tugas pemerintahan dalam mengembangkan dan dibebankan oleh pemerintahan tingkat atasnya, pemerintah Kecamatan mengacu pada pasal 12 Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah. Menjalankan sebagai urusan Otonomi Daerah dapat dilihat dalam penjelasan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 126 ayat (1) yang sebagai berikut : Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaannya tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati untuk menangani sebagai urusan Otonomi Daerah.

Camat akan dipengaruhi kemampuan pada masing-masing unsur dalam menjalankan fungsinya sehingga pelayanan yang diberikan oleh unsur-unsur Kantor Kecamatan Buay Madang terhadap masyarakat mencapai sasaran yang diharapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pegawai Kantor Kecamatan Buay Madang ada beberapa hal yang belum berjalan sebagaimana diharapkan, hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat Buay Madang, baik disampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media masa.

Pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang *responsive*, kurang *informatif*, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan masyarakat, dan *infisiensi*. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Pola kerja yang digunakan oleh sebagian besar pegawai yang ada sekarang ini masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yakni cara kerja yang terstruktur, legalistik formal, dan sistem tertutup. Selain itu beberapa pendapat menilai bahwa kelemahan sumber daya manusia pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan disebabkan oleh sistem kompensasi yang rendah dan tidak tepat

Kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan untuk Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut Kementerian Negara Pendayagunaan Pegawai Negara telah menetapkan Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik dengan keputusan menteri Pendayagunaan Pegawai Negara Nomor : 63/ KEP/ M/ PAN/ 2003. Pedoman ini merupakan acuan bagi instansi pemerintah termasuk BUMN/ BUMD dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan dan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.

Kementrian Pendayagunaan Pegawai Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) telah menerbitkan Peraturan Menteri PAN-RB No. 17/2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri ini sebagai acuan teknis pelaksanaan penilaian pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah. Permen ini turunan dari UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik (Pasal 38) dan PP No. 96/2012 tentang Pelaksanaan UU No. 12/2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagaimana implementasi dilapangan, pemerintah juga telah menetapkan keputusan Menteri Pendayagunaan Pegawai Negara ( MENPAN ) Nomor 04 Tahun 2006 dan UU No 25 tahun 2009 tentang Pedoman penyusunan standar pelayanan publik yaitu kesederhanaan,kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan,

efisien, ekonomis, keadilan yang merata sarana dan prasarana, ketepatan waktu. Pelayanan merupakan masalah pokok bagi instansi pemerintahan dan tidak terkecuali pemerintah Kecamatan Buay Madang yang merupakan unit terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Menurut Sinambela (Pasolong 2010) pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang akan dilakukan oleh pemerintah terhadap jumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan yang menawarkan kepuasan meskipun hasil tidak terikat pada suatu prosuk secara fisik.

Perkembangan zaman yang sudah maju, dapat membentuk sumber daya manusia yang berkualitas serta memiliki loyalitas yang tinggi dalam berkerja. Dengan adanya loyalitas yang tinggi maka dapat membentuk sebuah pelayanan yang prima. Menurut Swastika (2005) pelayanan prima mengandung tiga hal pokok yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian, melayani dengan baik, dan memiliki tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan. Menurut Barata (2003) pelayanan dalam disebut dengan pelayanan prima ketika pelayan memberikan pelayanan terbaik yang diberikan kepada konsumen yang berorientasi kepada pelanggan sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri.

Pelayanan publik yang diberikan seharusnya mengarah keprinsip yang dapat membuat sebuah pelayanan dikatakan prima. Untuk mewujudkan pelayanan yang prima maka sebuah pelayanan publik seharusnya melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, para pegawai harus menyediakan akses bagi masyarakat untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan. Seperti Persyaratan, Prosedur, biaya, dan masyarakat harus diberi akses yang sebesar-besarnya untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan apabila merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai desa, dalam memberikan pelayanan seorang pegawai desa wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan dari masyarakat, pemberian layanan juga tidak boleh membeda-bedakan antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang

lain, pelayanan publik harus memiliki prinsip mudah dan murah maksudnya berbagai persyaratan yang dibutuhkan masuk akal dan mudah untuk dipenuhi sedangkan maksud murah sendiri memiliki arti biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan terjangkau oleh seluruh masyarakat, suatu pelayanan harus efektif dan efisien, dan pelayanan publik juga harus Aksesibel harus mudah dijangkau oleh masyarakat.

Pegawai yang melayani masyarakat, seharusnya pegawai desa dapat menjalankan tugas nya dengan baik. Menunjukkan kinerja terbaik dalam melayani masyarakat, mampu memberikan loyalitas yang tinggi dalam berkerja, memiliki kesadaran yang tinggi akan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat, berkerja semaksimal mungkin, harus mampu memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat, sebagai pegawai Kecamatan harus bersikap ramah, sopan, memiliki kemampuan yang memadai dan harus memahami kebutuhan dari masyarakat.

Kenyataan yang ada saat ini penyelenggraan pelayanan publik masih dapat dikatakan kurang efektif dan efisien serta kualitas SDM pegawai Kecamatan yang kurang memadai, hal ini menimbulkan keluhan dari masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, masyarakat menyatakan bahwa rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai desa masih kurang optimal dari segi efektivitas waktu, sehingga pelayanan yang diberikan masih jauh dari kata efektif dan efisien. Disamping itu juga dalam melayani kebutuhan tidak menggunakan standar waktu yang menentu sehingga membuat beberapa masyarakat harus kembali ke Kantor Kecamatan untuk memastikan apakah kebutuhannya sudah selesai atau belum serta Pegawai juga menunjukkan sikap yang kurang ramah dalam melayani Masyarakat Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur.

Prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur kurang jelas dengan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat. Masyarakat yang memiliki kepentingan memperoleh informasi terkait pelayanan dengan cara bertanya kepada salah satu pegawai, kemudian pegawai tersebut akan

memberikan arahan kepada masyarakat yang bersangkutan sesuai dengan kepentingannya. Selain prosedur pelayanan, dan hasil pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur berupa informasi. Informasi yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur kurang maksimal disebabkan karena tidak adanya papan informasi di Kantor Kecamatan.

Belum terdapat ruangan tunggu khusus yang digunakan untuk menunggu antrian di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur. Ruang Tunggu yang digunakan untuk menunggu merupakan bagian yang perlu diperhatikan dalam sebuah pelayanan publik. Ruang tunggu yang digunakan untuk menunggu merupakan fasilitas yang harus ada dalam sebuah proses pelayanan, dengan adanya ruang tunggu maka masyarakat akan lebih nyaman pada saat menunggu antrian untuk diberikan pelayanan. Hasil pengamatan pada penelitian pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa belum maksimalnya pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kecamatan kepada masyarakat selama ini terkait dengan kesederhanaan pelayanan publik yang dilakukan, kejelasan pelayanan, kepastian waktu, dan kedisiplinan pegawai yang seharusnya dipenuhi oleh pegawai Kecamatan.

Fasilitas umum yang kurang memadai di Kantor Kecamatan Buay Madang juga menjadi kendala yang menghambat berjalannya kualitas pelayanan publik yang ada. Salah satunya yaitu tidak ada perbedaan antara toilet umum dan toilet khusus pegawai di Kantor Kecamatan, yang seharusnya dengan membedakan toilet umum dan pegawai ini juga akan memberikan kenyamanan bagi masyarakat karena tidak merasa takut ataupun canggung dalam menggunakan fasilitas umum yang disediakan.

Keterbatasan jaringan internet yang belum masuk di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur juga menjadi kendala dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat baik saat menginput data, memberikan akses informasi secara *online* maupun saat memberikan pelayanan yang dimana pada Era Globalisasi ini semua serba menggunakan teknologi dalam memberikan informasi.

Peneliti telah melakukan pra penelitian yang dilakukan Di Kantor KecamatanBuay Madang Kabupaten OKU Timur. Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang telah dilakukan peneliti di lapangan bahwa pelayanan yang diberikan Kantor KecamatanBuay Madang yaitu pelayanan publik berupa pelayanan tentang perizinan yaitu izin keramaian oleh masyarakat KecamatanBuay Madang Kabupaten OKU Timur. KecamatanBuay Madang merupakan Kecamatan yang mempunyai Jumlah desa yang sangat banyak yaitu 17 desa dengan jumlah penduduk 57.313. dengan jumlah pegawai yang ada di Kantor KecamatanBuay Madang adalah 32 pegawai yang dimana dengan rata-rata lulusan S1, D3 dan SMA/SMK. Maka berdasarkan latar belakang masalah yang sesuai dengan keadaan lapangan pada saat pra penelitian peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Era Globalisasi di Kantor KecamatanBuay Madang Kabupaten OKU Timur.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti maka diperoleh masalah sebagai berikut:

1. Pendapat Masyarakat terhadap pelayanan publik kepada masyarakat KecamatanBuay Madang kabupaten OKU Timur
2. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang ada pada Kantor KecamatanBuay Madang Kabupaten OKU Timur.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi masalah. Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada pendapat masyarakat terkait pelayanan publik dan mengukur tingkat kepuasan Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor KecamatanBuay Madang Kabupaten OKU Timur.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

“ Adakah pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Era Globalisasi di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pendapat Masyarakat terhadap pelayanan publik kepada masyarakat Kecamatan Buay Madang kabupaten OKU Timur
2. Untuk mengetahui Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang telah diberikan di era globalisasi.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pegawai pemerintah Kantor Camat Kecamatan Buay Madang kabupaten oku timur dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

#### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini bermanfaat sebagai berikut:

##### **a. Bagi peneliti**

Berguna untuk menambah wawasan pada ilmu-ilmu sosial khususnya perkembangan ilmu pemerintahan dan meningkatkan kemampuan peneliti dalam menganalisis pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di era globalisasi di Kecamatan Buay Madang kabupaten OKU timur.’

##### **b. Bagi pihak lain**

Penelitian ini berguna sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

c. Bagi program studi PPKn

Penelitian ini berguna sebagai bahan referensi dan Pustaka bagi penelitian yang akan mendatang yang termasuk dalam dimensi hukum dan kemasyarakatan, khususnya mengenal dengan penelitian analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan Masyarakat di era globalisasi.

## **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup Ilmu**

Ruang lingkup ilmu dalam penelitian ini adalah ilmu Pendidikan Pancasila dan kewarganegaraan khususnya pada kajian hukum dan kemasyarakatan.

### **2. Ruang Lingkup Objek penelitian**

Objek penelitiannya adalah Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Era Globaliasi di KecamatanBuay Madang Kabupaten OKU Timur.

### **3. Ruang Lingkup Subjek penelitian**

Adapun subjek penelitiannya adalah kepala Kecamatan atau camat, pegawai pelayanan publik Kantor KecamatanBuay Madang Kabupaten OKU Timur dan masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di Kantor KecamatanBuay Madang Kabupaten OKU Timur.

### **4. Ruang Lingkup Wilayah penelitian**

Wilayah yang menjadi tempat pelaksanaan dalam penelitian ini adalah Kantor KecamatanBuay Madang Kabupaten OKU Timur.

### **5. Ruang Lingkup Waktu penelitian**

Waktu dalam melaksanakan penelitian ini dilakukan setelah beberapa hari dikeluarkannya surat izin penelitian pendahuluan oleh Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, dengan Nomor **6004/UN26.13/PN.01.00/2023** pada Tanggal **27 Juni 2023** hingga selesai.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Deskripsi Teori

#### 1. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

##### a. Pengertian Pelayanan publik

Menurut J.P.G Sianipar ( 1999) pelayanan adalah cara sekelompok orang melayani, membantu menyiapkan dan mengurus menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Kata "pelayanan" berasal dari kata "layanan", yang berarti "memberikan jasa dari sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain". Kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau individu kepada konsumen yang bersifat tidak nyata dan tidak dapat dimiliki.

Menurut Donald dalam Hardiyansyah (2011) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Lebih lanjut, Lovelock dalam Hardiyansyah, mengemukakan bahwa "*service*" adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Menurut Badu Ahmad (2003) Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh 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.

Menurut agung Kurniawan (2005), ia mengatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah BUMN, BUMD, baik dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Santosa (2008) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, tidak hanya instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat umum, tetapi juga pihak swasta.

Konsep nilai luhur pelayanan publik Menurut Ahmad (2015) bahwa dasar dari perilaku pemeliharaan yang baik adalah komitmen, kesediaan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan dukungan serta dorongan dari unit lain yang menyediakan layanan

amal. Prinsip *good governance* dalam Undang-Undang Pelayanan Publik juga disarankan agar menjadi inspirasi untuk membangun dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tanpa KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme).

Menurut Sarundadjang (2005) berhubungan dengan konsep pelayanan publik antara publik (masyarakat) dan pelayan publik (lembaga birokrasi pemerintah) dalam kerangka pelaksanaan sistem pemerintahan daerah ke depan, maka pada dasarnya didasarkan pada hubungan timbal balik yang saling menguntungkan dalam hal benefit sosial, sehingga dapat saja disebut sebagai suatu konsep *public service* yang mengakomodasi berbagi kepentingan dari pemerintah dan sebaliknya mengedepankan kepentingan publik sebagai hak dasar dari pemerintah.

Lebih lanjut dinyatakan oleh Sarundadjang (2005), bahwa; seharusnya tidak terjadi suatu bentuk permasalahan atau penyimpangan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan di daerah, seperti ketimpangan dimana yang justru dilayani adalah oknum pemerintah tertentu secara personal bukan publik dalam arti yang seharusnya untuk dilayani, masih baik halnya kalau pelayanan masyarakat dilihat dari sisi pola pikir hubungan yang setara antara unsur pemerintah dengan unsur masyarakat yang dilayani. Pola pikir ini mengarahkan kepada suatu konsep pelayanan publik kepada pemberdayaan masyarakat di semua kehidupan masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Pendapat dan uraian di atas menunjukkan bahwa inilah proses pelayanan publik hubungan yang saling menguntungkan antar lembaga birokrasi pemerintahan sebagai unsur yang melayani masyarakat, sebagai unsur yang melayani lembaga birokrasi negara, sehingga tidak boleh ada masalah yang berbeda atau penyimpangan dalam proses pelayanan sipil ketika unsur administrasi sudah ada sendiri telah mengetahui dan memahami fungsi dasar pemerintahan yaitu “pelayanan” dan menyadari adanya fungsi utama pemerintahan yaitu

elayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan dan pelayanan masyarakat.

Layanan diberikan oleh pemerintah melalui aparatnya untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, yang bertumpu pada hak dasar sebagai warga negara. Bentuknya adalah bisa dalam layanan lisan, layanan dalam bentuk tulisan dan layanan dalam bentuk perbuatan. Ketiga bentuk layanan ini saling terkait, yang hasilnya diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan bagi mereka yang dilayani. (Moenir).

Hasil dari pelaksanaan tugas tersebut adalah pelayanan kepada masyarakat sehingga suatu layanan dianggap efektif ketika perangkat berhasil mengeksekusinya dia bekerja di Era Globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang, sebagai pejabat dalam pegawai negara, mereka harus melakukan pelayanan sebaik-baiknya untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Layanan yang ditawarkan kepada masyarakat kita selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat transparan dan akuntabel.

Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlengkapan pemerintah bertanggung jawab menyediakannya pelayanan terbaik kepada masyarakat untuk mewujudkan kesejahteraan sosial.

Masyarakat memiliki klaim untuk mendapatkan pelayanan terbaik pemerintah karena orang-orang memberikan sumber daya dalam bentuk pajak, biaya dan berbagai pembayaran lainnya. Namun, terlepas dari tanggung jawab penyediaan pelayanan publik adalah tanggung jawab negara, pelayanan publik juga dapat disediakan oleh sektor swasta dan pihak ketiga, yaitu organisasi nirlaba, relawan dan

organisasi non-pemerintah. Jika pemeliharaan layanan publik tertentu diserahkan kepada sektor swasta atau pihak ketiga, jadi yang terpenting bagi pemerintah adalah memberikan pengaturan, jaminan, keamanan dan kepastian hukum dan lingkungan yang mendukung.

#### **b. Sistem Pelayanan Publik**

Kegiatan-kegiatan pembangunan itu sendiri dilakukan tidak hanya oleh pemerintah tetapi juga oleh seluruh masyarakat yang dalam melakukan pembangunan nasional harus saling menunjang dalam suasana kekeluargaan. Dalam hubungan itu maka upaya pembangunan dan pelayanan umum saling terkait dan tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lain. Pelayanan umum dalam kenyataannya sangat luas karena menyangkut semua aspek, sehingga upaya peningkatannya dalam pelaksanaannya perlu mendapatkan perhatian yang sungguh-sungguh.

a. Masalah-masalah yang dihadapi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berdaya guna dan berhasil guna, maka kita diperhadapkan berbagai masalah sebagai berikut:

- 1) Dari segi pegawai pemerintah
  - a. Masih adanya perilaku yang tidak konsisten dan konsekuen (tingkat pimpinan sampai dengan bawahan);
  - b. Kurangnya kedisiplinan dari pegawai pemerintah;
  - c. Kurangnya profesionalisme, baik yang menyangkut ketrampilan, keahlian dan tingkat pengetahuan dari para pegawai pemerintah;
  - d. Kurangnya kesejahteraan yang diterima oleh pegawai pemerintah, yaitu berupa penghasilan yang masih di bawah standar;
  - e. Kurangnya motivasi kerja;
  - f. Kurangnya keterbukaan.

- 2) Dari segi masyarakat (pelanggan)
  - a. Adanya tata nilai atau *value* sistem yang masih berlaku dalam masyarakat yang kurang mendukung peningkatan pelayanan umum;
  - b. Kurangnya keterbukaan (kejujuran) dari anggota masyarakat;
  - c. Budaya masyarakat, tingkat pendidikan dari anggota masyarakat yang heterogen, sehingga tidak mendukung peningkatan pelayanan umum;
  - d. Kurangnya kedisiplinan dan tanggung jawab sosial masyarakat;
  - e. Pendapatan masyarakat yang belum memadai sehingga masih dirasakan tingginya biaya dalam memperoleh pelayanan umum;
  - f. Kurangnya kesadaran hukum masyarakat.
- 3) Dari segi Peraturan Perundangan
  - a. Adanya peraturan perundang-undangan berbagai sektor yang tumpang tindih dan dalam penerapannya oleh setiap sektor sangat memberatkan kepada masyarakat serta kurangnya penyebarluasan informasi tentang peraturan perundangan tersebut;
  - b. Peraturan perundangan yang menyangkut kepegawaian, tidak menjamin pelaksanaan karier sistem.
- 4) Dari segi mekanisme dan prosedur
  - a. Kurang lengkap/sempurnanya peraturan pemerintah, baik yang menyangkut juklak maupun juknis;
  - b. Belum adanya sistem informasi yang mendukung terhadap kelancaran mekanisme dan prosedur dari suatu pelayanan umum;
  - c. Adanya perbedaan kepentingan dalam tujuan pelayanan umum itu sendiri yaitu disatu pihak merupakan retribusi/pendapatan dilain pihak harus melakukan pelayanan kepada masyarakat;
  - d. Kurangnya pengawasan dari atasan langsung.

- 5) Dari segi sarana dan prasarana
  - a. Tempat kerja yang kurang memadai sehingga tidak menunjang pelaksanaan tugas;
  - b. Kurangnya peralatan kerja secara kuantitatif maupun kualitatif dan teknologi sudah ketinggalan;
  - c. fasilitas pelayanan umum seperti ruang tunggu, tempat parkir kendaraan yang kurang memadai.
- 6) Dari segi dana Baik dana yang berasal dari APBN maupun APBD masih belum mencukupi untuk membiayai berbagai kegiatan pelayanan umum.

### **c. Prosedur Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan prosedur atau standar tertentu. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia prosedur adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian standar prosedur pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi (Mahmudi, 2007).

Mahmudi (2007) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik:

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan. Kejelasan dalam hal teknis dan *administrative*, Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk. Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.
6. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.
7. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
8. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya. Standar prosedur pelayanan publik tersebut sangat berguna untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya.

#### d. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan didefinisikan oleh Goetsch dan Davis (2002) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat. Selanjutnya Evans and Lindsay (1997) memandang kualitas pelayanan dari berbagai sudut. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang prima (*excellent*). Jika menggunakan pendekatan *product based*, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik produk yang dihasilkan. Selanjutnya jika menggunakan pendekatan *user based*, kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan yang diinginkan oleh pelanggan. Sebenarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government-Osborne & Gaebler, 1992*) merupakan paradigma pelayanan yang disarankan oleh pemerintah pada Era Globalisasi dengan karakteristik sebagai berikut:

- a. lebih terfokus kepada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan publik
- b. lebih berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama
- c. menerapkan sistem kompetisi dalam penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat dapat memilih pelayanan yang lebih berkualitas
- d. terfokus pada pencapaian visi, misi tujuan, dan sasaran dengan berorientasi kepada hasil sesuai dengan input yang digunakan

- e. lebih mengutamakan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat, bukan semata-mata keinginan pemerintah atau pejabat
- f. pada beberapa situasi, pemerintah juga berhak memperoleh pendapatan dari pelayanan publik yang diselenggarakan
- g. lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan yang kemungkinan dapat terjadi
- h. menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan, antara lain penyediaan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Apabila dikaji secara mendalam, beberapa faktor tampak baru dalam khasanah pelayanan publik di Indonesia. Misalnya, prinsip pemberdayaan masyarakat, sistem kompetisi dalam penyediaan pelayanan, berorientasi kepada nilai dan bukan output saja dan hak penyelenggara untuk memperoleh pendapatan dari pelayanan publik. Prinsip-prinsip semacam ini harus dikaji lebih mendalam lagi agar dapat diketahui manfaatnya, dan selanjutnya dapat dioperasionalkan secara proporsional.

Menurut Fandy Tjiptono ( 1995 ) Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang dinamis.yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian diatas dapat diterima, yang menjadi pertanyaan adalah cirri-ciri apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut, ciri-ciri tersebut yaitu antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu atau proses
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parker, ketersediaan informasi dan lain-lain
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Peningkatan dalam pelayanan publik ditandai oleh peningkatan karya (*peformance improvement*) yang berdasarkan konsepsional dilakukan dengan berbagai cara yakni melalui perbaikan :

1. Efisiensi
2. Eektivitas
3. Kualitas
4. Kreativitas

Sehingga jika keempat hal ini berhasil maka akan ditingkatkan Peningkatan produktivitas dicapai yang mendapat manfaat darinya banyak pihak. Berdasarkan pengalaman pengembangan budaya Produktivitas yang menguntungkan banyak pihak beberapa peneliti terdahulu pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 ( Tujuh ) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahannya, yaitu:

1. Apatitis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Sementara itu, indikasi faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan :

1. Gaji rendah;
2. Sikap mental pegawai pemerintah;
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya;

Pada prinsipnya kualitas pelayanan publik dapat ditentukan oleh sumber daya untuk membandingkan persepsi masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan mereka sangat menginginkannya. Ketika layanan dalam praktek apa yang diterima masyarakat sama dengan keinginan dan keinginannya pelanggan maka dinyatakan pelanggan sudah puas. Menciptakan kepuasan pelanggan dapat mendatangkan berbagai manfaat, hubungan antara pemerintah kota dan penyedia layanan juga harmonis sehingga memberikan dasar yang baik untuk mengembangkan loyalitas kepada masyarakat. Dari uraian di atas jelaslah layanan yang diberikan pegawai negara tidak bisa dipisahkan dari birokrasi terlepas dan dari etika pelayanan para birokrat itu sendiri.

### e. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Mutu pelayanan publik yang diberikan kepada publik, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeitham dkk (1990), Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud), dengan indikator:
  - a. Penampilan Petugas/pegawai dalam melayani pelanggan,
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan,
  - d. Kedisiplinan petugas/pegawai dalam melakukan pelayanan,
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan,
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliability* (Kehandalan), dengan indikator:
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas,
  - c. Kemampuan petugas/pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiviness* (Ketanggapan), dengan indikator:
  - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,
  - b. Petugas/pegawai melakukan pelayanan dengan cepat,
  - c. Petugas/pegawai melakukan pelayanan dengan tepat,
  - d. Petugas/pegawai melakukan pelayanan dengan cermat,
  - e. Petugas/pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat,
  - f. semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4. *Assurance* (Jaminan), dengan indikator:
  - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan,
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan,
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* (Empati).
  - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan,
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah,
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun,
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan),
  - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2014) salah satu studi mengenai SERVQUAL terdapat lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu Keandalan (*Reliability*), yaitu ketepatan dalam memberikan pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, koresponsifan (*Responsiveness*), yaitu kemauan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi berbagai masalah yang disampaikan pengguna jasa dan kemauan petugas dalam membantu pelanggan memberikan jasa dengan cepat, keyakinan (*Confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance", empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna jasa dan kepedulian petugas terhadap kesulitan atau permasalahan pada pengguna jasa dan berwujud (*Tangible*), yaitu fasilitas fisik yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan didukung dengan berbagai peralatan, personal dan media komunikasi yang canggih untuk kelancaran kegiatan pelayanan. Selain itu, Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan

Muhibudin (2015) mengemukakan terdapat lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

1. *Reliability*
2. *Tangibles*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. Empati

Demikian dapat diketahui dan dipahami bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang baik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, namun secara niscaya harus menggunakan *multi-indicator* atau indikator ganda dalam pelaksanaannya. Karena itu dimensi-dimensi pelayanan yang disajikan di atas, sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat, pada bidang pelayanan pemerintahan dan pembangunan, bidang ekonomi, bidang Pendidikan, bidang kesehatan, bidang social, bidang kesejahteraan rakyat dan bidang pertanian.

#### **f. Hakekat Pelayanan Publik**

pelayanan pada prinsipnya merupakan kegiatan yang berhubungan dengan interaksi manusia secara langsung secara fisik dengan orang lain atau mesin, dan menjamin kepuasan pelanggan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memberi anda layanan ini adalah sifat atau hasil pekerjaan biaya tambahan sedangkan melayani adalah perawatan orang dengan makanan atau minum lalu memperhatikan kebutuhan orang. (Kamus Bahasa Indonesia) sebuah ekspresi publik berasal dari bahasa Inggris, yaitu publik yang dalam pengertian ini berarti publik kerumunan lebih besar masyarakat, bahkan negara. Dalam Bahasa Standard Indonesia menyebut audiensnya semakin berkembang Orang Indonesia yang mengerti publik, kerumunan, ramai.

Menurut Sudarmayanti ( 2004) yang dimaksud dengan hakekat pelayanan Publik adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi ini instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong supaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan menurut AS. Moenir ( 2000) yang dimaksud dengan hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu dikatakan sebagai suatu proses, Artinya pelayanan tersebut berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.

#### **g. Pelayanan Publik di Era Globalisasi**

Proses perkembangan globalisasi pada awalnya ditandai kemajuan bidang teknologi informasi dan komunikasi. Bidang tersebut merupakan penggerak globalisasi. Dari kemajuan bidang ini kemudian mempengaruhi sektor-sektor lain dalam kehidupan, seperti bidang politik, ekonomi, sosial, budaya dan lain-lain. Dengan teknologi internet, orang di belahan bumi manapun akan dapat mengakses berita dari belahan dunia yang lain secara cepat. M Isya N,(2015). Pengaruh yang ada dalam perkembangan teknologi saat ini tidak hanya pada dunia pendidikan saja, tapi juga dalam segi kehidupan politik, sosial, ekonomi, dan budaya semua memiliki peranan penting dalam teknologi informasi dan komunikasi saat ini. Dibutuhkan inovasi-inovasi yang dapat meningkatkan keberhasilan pada perkembangan teknologi, terutama pada dunia Pendidikan dengan tetap memperhatikan pembentukan karakter siswa,

sikap, dan nilai moral peserta didik (Zulyan et al., 2014; Abidin et al., 2015; Adha, 2010; Adha, 2015).

Globalisasi dan modernisasi secara tidak kita sadari membawa dampak bagi negara Indonesia baik dampak positif maupun dampak negatif dimana dampak ini juga diiringi dengan kemajuan teknologi informasi serta komunikasi. Bagaimana tatanan sosial yang sudah disepakati bersama baik secara tertulis maupun tidak tertulis dapat dipahami jika pelaku interaksi sosial masyarakat masih memiliki konsep pemahaman yang sempit dalam masa sekarang (globalisasi) yang berkembang dengan cepat (Adha, 2015). Besarnya arus globalisasi dan modernisasi semakin mempersempit sekat jarak antara individu satu dengan individu yang lain karena perkembangan teknologi informasi semakin maju. Hal ini akan berimbas kepada mudahnya masyarakat untuk mengakses informasi yang mengakibatkan perubahan sosial yang didasarkan informasi yang didapat (Darwis, 2017).

pemenuhan hak masyarakat akan kebutuhan informasi akhir-akhir ini telah terbuka peluang bagi pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan media terupdate yang sekarang sedang populer di masyarakat yaitu penggunaan media sosial. Di Indonesia, beberapa kementerian menggunakan media sosial untuk memberikan informasi dan menjadi lebih dekat dengan masyarakat.

Komunikasi publik dapat dilakukan di dalam maupun di luar organisasi. Komunikasi publik secara eksternal dalam konteks *good governance* bertujuan mengirim informasi publik serta menerima umpan balik dari dua sektor yaitu sektor swasta atau bisnis dan masyarakat (Silalahi, 2015). Komunikasi pemerintahan dalam *Good Governance* juga menekankan ketanggapan, transparansi, partisipasi

dan akuntabilitas (Silalahi, 2015). Hal ini berarti pemerintah tidak hanya harus tanggap, tetapi juga harus mampu memberikan informasi yang benar serta melibatkan kalangan masyarakat dan bisnis dalam setiap pembuatan kebijakan sebagai kontrol sosial.

Pelayanan publik telah mengalami banyak perubahan seiring dengan perkembangan zaman, terutama sejak era globalisasi. Berikut adalah perbedaan antara pelayanan publik jaman dulu dengan pelayanan publik di era globalisasi:

1. Teknologi dan Akses Informasi:

- Jaman Dulu: Pelayanan publik pada masa lampau seringkali terbatas oleh teknologi yang terbatas. Informasi dan layanan sering kali hanya tersedia melalui Kantor pemerintah atau pos yang harus diakses secara fisik.
- Era Globalisasi: Dalam era globalisasi, teknologi informasi telah merubah cara pelayanan publik dilakukan. Warga dapat mengakses informasi dan layanan pemerintah secara online melalui situs web, aplikasi seluler, dan media sosial. Ini memungkinkan akses yang lebih mudah dan cepat terhadap layanan publik.

2. Transparansi:

- Jaman Dulu: Pada masa lalu, transparansi dalam pelayanan publik sering kali terbatas. Informasi mengenai kebijakan, anggaran, dan prosedur sering kali tidak tersedia untuk umum.
- Era Globalisasi: Era globalisasi telah mendorong tuntutan akan transparansi dalam pelayanan publik. Pemerintah sekarang cenderung lebih terbuka dalam menyediakan informasi kepada masyarakat tentang kebijakan, anggaran, dan tindakan mereka.

3. Kepuasan Pelanggan:

- Jaman Dulu: Pelayanan publik pada masa lalu sering kali kurang memperhatikan kepuasan pelanggan. Warga mungkin harus menghadapi birokrasi yang rumit dan lambat.

- Era Globalisasi: Di era globalisasi, ada peningkatan kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik. Pemerintah berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dan merespons masukan serta keluhan dari masyarakat.

#### 4. Globalisasi dan Keterhubungan:

- Jaman Dulu: Pelayanan publik pada masa lalu sering kali terbatas pada tingkat lokal atau nasional, dengan sedikit keterhubungan antar negara.

- Era Globalisasi: Dalam era globalisasi, pelayanan publik sering kali harus berhubungan dengan masalah yang melintasi batas negara, seperti perdagangan internasional, keamanan global, dan perubahan iklim. Pemerintah harus bekerja sama lebih erat dengan negara-negara lain dalam menyediakan layanan yang efektif. Jelas bahwa era globalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara pelayanan publik diatur dan diakses, dengan penekanan pada teknologi, transparansi, kepuasan pelanggan, dan keterhubungan global.

#### **h. Asas Pelayanan Publik**

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Menurut (Ratminto & Winarsih 2005), asas pelayanan publik merupakan hal-hal penting yang harus diperhatikan pada saat mendesain atau mengevaluasi tata cara dan tata aliran pelayanan. Asas-asas ini dapat memberikan pedoman tentang efektifitas, efisensi dan akuntabilitas. Sebagaimana dicantumkan dalam 17 pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa dalam rangka upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat terdapat asas-asas yang harus dijadikan pedoman dalam pelayanan publik oleh aparat pemerintah (Jurnal Pegawai Negara, 2012).

Berdasarkan pemaparan asas pelayanan publik di atas, penulis menyatakan bahwa asas pelayanan publik merupakan hal mendasar yang harus ada dipahami dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang harus memiliki aset dan sumber daya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat digunakan baik dalam perencanaan maupun dalam evaluasi operasi layanan publik untuk memfasilitasi keuntungan efisiensi, rilis dan akuntabilitas layanan publik.

#### **i. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja dalam A. Batinggi dan Badudu Ahmad (2003) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi:

- 1. Menetapkan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.

2. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.
3. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil dalam pemberian barang layanan tertentu, di mana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkannya.
4. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan.
5. membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasan mengenai penyimpangan tersebut.
6. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektivitas, serta ekonomis sehingga penggunaan sumber-sumber dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.
7. Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Enam indikator dengan masing-masing memiliki bobot dalam penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik sesuai Permen No.17/2017 yakni Kebijakan Pelayanan (30 persen), Profesionalisme SDM (18 persen), Sarana Prasarana Pelayanan (15 persen), Sistem Informasi

Pelayanan (15 persen), Konsultasi dan Pengaduan (15 persen), serta Inovasi Pelayanan (7 persen). Jika setiap unit penyelenggara pelayanan publik ingin memiliki Kinerja Pelayanan Prima maka enam indikator ini bisa menjadi jalan menuju predikat tersebut.

#### 1. Kebijakan Pelayanan

Indikator ini berfokus pada ketersediaan standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan Publik (SPP) diatur dalam Pasal 21 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Penilaian standar pelayanan pada unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi ketersediaan SPP yang menjadi acuan pemberian pelayanan pada masyarakat, SPP pada setiap jenis/produk layanan, kesesuaian SPP unit Penyelenggara dengan peraturan perundang-undangan, keteraksesan SPP unit Penyelenggara oleh masyarakat, penyusunan SPP yang melibatkan masyarakat dan SPP yang tepat guna.

Maklumat Pelayanan adalah salah satu komponen SPP yang penting sebagai janji Penyelenggara Pelayanan Publik kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah disusun dan dipublikasikan. Penyelenggara Pelayanan Publik juga dituntut untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bentuk umpan balik dari masyarakat tentang pelayanan yang telah diselenggarakan apakah pelayanan sudah sesuai dengan SPP atau belum. Hasil Survei tersebut diharapkan ditindaklanjuti oleh Penyelenggara dan mengukur kecepatan melakukan tindak lanjut dari hasil survei.

## 2. Profesionalisme SDM Penyelenggara

Indikator ini berfokus pada kompetensi pelaksana pelayanan publik sesuai jenis layanan yang diselenggarakan. Diharapkan ada kesesuaian jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan kompetensi pelaksana layanan. Pelaksana layanan yang kompeten diharapkan pula responsif dan sigap memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bagi pelaksana layanan yang bekerja sesuai dengan kompetensi, dibuatkan kode etik pelaksana layanan sebagai aturan perilaku dalam melayani masyarakat. Dalam kode etik tersebut diatur tentang ketentuan sanksi (*punishment*) dan penghargaan (*reward*) bagi pelaksana pelayanan. Selain itu, pelaksana pelayanan dinilai dalam penggunaan seragam dan pemakaian atribut selama melaksanakan tugasnya sebagai bagian dari budaya pelayanan.

## 3. Sarana Prasarana Pelayanan Publik

Indikator ini berfokus pada sarana prasarana pelayanan yang bersifat fisik (*tangible*) seperti parkir, *front office*, ruang tunggu, hingga toilet bagi pengguna layanan serta ruang laktasi dan sarana penunjang lainnya bagi yang berkebutuhan khusus (*difable*). Sarana parkir yang baik jika disediakan petugas parkir, karcis parkir, terpisah kendaraan roda dua dan roda empat serta disediakan CCTV (*Closed Circuit Television*) untuk keamanan kendaraan. *Front office* yang bagus jika menyediakan layanan informasi, konsultasi dan pengaduan tatap muka, disediakan meja khusus dan mudah diakses dan tidak terpisah dari layanan lainnya. Ruang tunggu yang nyaman jika tersedia fasilitas televisi, monitor antrian, bahan bacaan dan sirkulasi udara (AC/kipas angin), serta penunjang lainnya seperti wifi dan ruang ibadah yang menyatu ataupun terpisah.

Toilet yang nyaman jika dipisahkan antara toilet bagi pria dan perempuan, dan tersedia *wastafel* dan *toiletres* meskipun toiletnya berbentuk toilet jongkok atau duduk. Sarana penunjang lainnya seperti fasilitas *difable* seperti ramp, kursi roda, toilet khusus, loket khusus,

serta petugas khusus yang membantu *difable*. Sarana penunjang lainnya adalah area bermain anak, ruang laktasi, kantin, dan fotocopy.

#### 4. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Indikator ini berfokus pada sistem informasi berbasis elektronik dan non elektronik untuk informasi publik sebagai bentuk dukungan operasional pelayanan publik. Sistem informasi yang baik jika memuat informasi tentang profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja unit penyelenggara. Kepemilikan situs dan pengelola situs juga perlu diperhatikan, seperti nama domain dan subdomain sebaiknya menggunakan domain "go.id" (*Government Indonesia*). Pengelola situs atau sosial media milik penyelenggara senantiasa melakukan pemutakhiran data dan kegiatan Penyelenggara. Sementara sistem informasi non elektronik dapat berupa poster, spanduk, buku, dokumen, dan bahan cetak lainnya yang berisi profil penyelenggara dan profil pelaksana yang didokumentasikan dan dipublikasikan di ruang pelayanan, ruang publik (seperti alun-alun), perpustakaan daerah, Kantor pemerintahan lainnya dan disebarluaskan kepemangku kepentingan.

#### 5. Konsultasi dan Pengaduan

Indikator ini berfokus pada ketersediaan sarana pengaduan dan konsultasi. Sarana yang dimaksud dapat berupa media sosial, email, surat, gawai, tatap muka, tempat khusus dan petugas khusus. Sedangkan hasil konsultasi masyarakat didokumentasikan sebagai arsip yang terdokumentasi dan mudah diakses didalam website, majalah atau koran dan dokumen lainnya. Tentunya sarana yang dimaksud dapat diakses dan bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.

## 6. Inovasi Pelayanan

Indikator ini berfokus pada kreatifitas pelaksana pelayanan publik melakukan inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat, berkelanjutan, dapat direplikasi, dan sudah dilaksanakan minimal dalam rentang waktu satu tahun. Inovasi yang dihasilkan nilainya akan tinggi jika sudah pernah diikuti dalam kompetisi inovasi pelayanan publik seperti Sinovik (Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik) yang diselenggarakan Kemenpan-RB dan pernah mendapat penghargaan nasional dan internasional dari institusi tertentu atas inovasi yang telah dihasilkan.

### **j. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar dan diterbitkan untuk keselamatan penerima melayani Standar pelayanan adalah tindakan yang dilakukan Penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dilakukan oleh penyedia layanan penerima layanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Pegawai Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. Jangka waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produk pelayanan;
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;

## **k. Pelayanan yang Berkualitas**

Pelayanan yang berkualitas adalah suatu bentuk layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, memberikan nilai tambah, dan menciptakan pengalaman positif. Berikut adalah beberapa karakteristik utama dari pelayanan yang berkualitas:

1. Kesesuaian dengan Kebutuhan Pelanggan:
  - Memahami dan merespons kebutuhan serta harapan pelanggan.
  - Menyediakan solusi yang sesuai dengan kebutuhan individu
2. Profesionalisme:
  - Pelayan yang memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai.
  - Sikap positif, sopan, dan ramah dalam berinteraksi dengan pelanggan.
3. Ketepatan Waktu:
  - Memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan atau diharapkan.
  - Mengurangi atau menghindari keterlambatan yang tidak diinginkan.
4. Keandalan:
  - Konsistensi dalam memberikan layanan tanpa adanya kesalahan atau cacat.
  - Memastikan keandalan produk atau layanan yang disediakan.
5. Aksesibilitas:
  - Membuat layanan mudah diakses oleh pelanggan.
  - Menyediakan sarana komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan pelanggan.
6. Inovasi:
  - Mengadopsi teknologi dan metode baru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.
  - Terus-menerus berinovasi untuk memenuhi perkembangan kebutuhan pelanggan.

7. Kepedulian terhadap Pelanggan:
  - Responsif terhadap umpan balik pelanggan.
  - Memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian dan empati.
8. Transparansi:
  - Menyediakan informasi yang jelas dan transparan terkait produk atau layanan.
  - Menghindari praktik-praktik yang membingungkan atau menyesatkan.
9. Komunikasi yang Efektif:
  - Komunikasi yang jelas dan terbuka antara penyedia layanan dan pelanggan.
  - Memberikan informasi dengan cara yang mudah dipahami oleh pelanggan.
10. Kualitas Produk atau Layanan:
  - Menyediakan produk atau layanan yang memenuhi standar kualitas yang tinggi.
  - Berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas produk atau layanan. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan meningkatkan citra perusahaan atau penyedia layanan di mata masyarakat.

### **1. Faktor – Faktor Penghambat Pelayanan Publik**

Menurut Rahmadana et.al (2020) hambatan dalam pelayanan publik dapat berasal dari berbagai faktor. Berikut adalah beberapa hambatan umum yang sering dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik:

1. Birokrasi yang Rumit: Birokrasi yang kompleks dan berbelit dapat menghambat efisiensi pelayanan publik. Proses yang panjang dan aturan yang rumit dapat membuat masyarakat sulit mendapatkan layanan dengan cepat.

2. **Korupsi:**Praktek korupsi dapat merugikan masyarakat dan merusak integritas pelayanan publik. Dalam lingkungan yang korup, pemberian suap atau nepotisme bisa menjadi faktor penghambat.
3. **Kurangnya Sumber Daya:** Kekurangan anggaran, personel, dan infrastruktur dapat membuat penyelenggaraan pelayanan publik tidak optimal. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan kualitas layanan dan waktu tunggu yang panjang.
4. **Ketidakttransparanan:** Kurangnya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat menyulitkan masyarakat untuk memahami proses, hak, dan tanggung jawab mereka. Informasi yang sulit diakses dapat menjadi hambatan.
5. **Teknologi yang Tidak Memadai:** Penggunaan teknologi yang kurang atau tidak sesuai dapat memperlambat proses pelayanan. Sebaliknya, penerapan teknologi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.
6. **Ketidaksetaraan Akses:** Beberapa kelompok masyarakat mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses pelayanan publik, seperti mereka yang tinggal di daerah terpencil atau kelompok minoritas yang kurang terwakili.
7. **Sikap Pegawai yang Tidak Profesional:** Sikap pegawai yang kurang ramah atau tidak profesional dapat memberikan pengalaman buruk kepada masyarakat. Pelayanan yang kurang ramah atau lamban dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga atau instansi yang bersangkutan.
8. **Ketidakmampuan Menanggapi Perubahan:** Pelayanan publik yang tidak mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan masyarakat atau peraturan dapat menjadi hambatan dalam memberikan layanan yang efektif. Mengatasi hambatan-hambatan ini memerlukan upaya yang holistik dan melibatkan perbaikan dalam struktur birokrasi, peningkatan transparansi, peningkatan teknologi, dan peningkatan pelatihan serta pengawasan pegawai pelayanan publik.

## 2. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Masyarakat

### a. Kepuasan Masyarakat

Menurut Supranto (1997), kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau jasa yang dirasakan dan diharapkan.

kepuasan masyarakat Organisasi publik sangat penting karena mengacu pada kepercayaan publik atau masyarakat. Menurut Nasution M. N. (2001), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Gerson dalam Arief (2007) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui. Menurut para ahli tersebut Dari sini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi atau pelayanan yang diterima kepuasan adalah tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, Lukman dalam Pasolong, (2007). Kemudian kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan pegawai penyelenggara pelayanan publik. (Kepmen PAN Nomor 251 Tahun 2004)

menurut Pasolong (2010), “semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*hightrust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan

pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

#### **b. Indikator Kepuasan Masyarakat**

Menurut Fandy Tjiptono (2004), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

##### 2. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

##### 3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

##### 4. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal

tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu dengan metode sistem keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, metode *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Menurut Kotler (2002), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, antara lain sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *ghost shopping*, *lost customer analysis*. Analisis indeks kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan yang didukung dengan unsur kepuasan masyarakat pada Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 variabel, survei Kepuasan Masyarakat, yaitu:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksanaan, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Contoh sarana misalnya adalah peralatan, komputer, mesin, dll. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses, contohnya gedung.

Menurut Fandy Tjiptono (2006), faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu dengan Variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

1. strategi produk
2. harga
3. waktu penyelesaian
4. pelayanan karyawan
5. fasilitas dan suasana yang merupakan bagian dari atribut-atribut Perusahaan

### **c. Pengertian Masyarakat**

Manusia adalah makhluk sosial yang hidup bermasyarakat, hidup bermasyarakat dapat diartikan sebagai hidup dalam suatu pergaulan. Kata masyarakat berasal dari bahasa arab 'syaraka' yang artinya ikut serta (partisipasi) (Adha,dkk.2021). Masyarakat sering diorganisasikan berdasarkan cara utamanya dalam bermata

pencaharian. Pakar ilmu sosial mengidentifikasi ada Masyarakat pemburu masyarakat bercocok tanam, dan masyarakat *agricultural intensif* yang juga disebut masyarakat peradaban. Sebagian pakar menganggap masyarakat industri dan pasca-industri sebagai kelompok masyarakat yang terpisah dari masyarakat tradisional (Soerjono Soekanto, 1985).

Menurut Paul B.Horton & C.Hunt masyarakat merupakan kumpulan manusia yang relative mandiri, hidup bersama-sama dalam waktu yang cukup lama, tinggal disuatu wilayah tertentu, mempunyai kebudayaan sama serta melakukan sebagian besar kegiatan di dalam kelompok manusia tersebut. Tujuan hidup bermasyarakat adalah untuk mencapai perwujudan nilai-nilai dalam ideologi itu. Nilai di dalam ideologi merupakan nilai yang disepakati bersama sehingga dapat mempersatukan masyarakat itu, serta nilai bersama tersebut dijadikan acuan bagi penyelesaian suatu masalah yang mungkin timbul dalam kehidupan masyarakat yang bersangkutan Adha(2020). Jadi dapat disimpulkan bahwa masyarakat merupakan sekumpulan manusia yang berkelompok lalu mempunyai sebuah aturan yang sama ditempat tersebut.

### **3. Tinjauan Umum Tentang Kecamatan**

#### **a. Pengertian Kecamatan**

Kecamatan merupakan organisasi pemerintahan yang dibentuk diwilayah Kabupaten yang dipimpin oleh seorang Camat yang diangkat oleh Bupati atas usul sekretaris daerah Kabupatena dari Pegawai Negeri Sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mana dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian wewenang Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Pembentukan Kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah. Menurut Pasal 14 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten sebagai

pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Dewan direksi bertanggung jawab untuk mengelola urusan dewan kelola urusan anda sendiri atau delegasikan beberapa urusan dari pemerintah kepada pegawai pemerintah dan dari perwakilan pemerintah di daerah juga dapat tunduk pada pemerintah negara bagian atau pemerintah kabupaten.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 221 ayat (1), (2), dan (3) yang berbunyi :

1. Daerah kabupaten membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa.
2. Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Perda Kabupaten berpedoman pada peraturan pemerintah
3. Rancangan Perda Kabupaten tentang pembentukan Kecamatan yang telah mendapatkan persetujuan bersama bupati dan DPRD kabupaten, sebelum ditetapkan oleh bupati disampaikan kepada Menteri melalui Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat untuk mendapat persetujuan.

Menurut Nurcholis, ( 2005) yang dimaksud dengan Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten. Camat adalah perangkat kabupaten bukan sebagai kepala wilayah.

Pembentukan Kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah. Dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pada pasal 126 ayat (1) disebutkan Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

## 2.2 Kajian Penelitian Relevan

Peneliti dalam menyusun skripsi ini menggunakan acuan penelitian yang relevan dan penelitian ini tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Era Globalisasi di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur

1. Penelitian ini dilakukan oleh Yosi Glodia Tangdiaga, Frida Chairunisa dan Gina Lucita. Pada tahun 2021 dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Biringkanaya kota makasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan kualitas pelayanan (*care and concern, spontaneity, problem solving dan service recovery*) terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Biringkanaya dan mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Biringkanaya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah *Cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 100 orang responden yang ditentukan melalui teknik *probability sampling* dengan pengambilan sampel secara *stratified proportional sampling*, yang berarti sampel dikelompokkan ke dalam beberapa sub populasi (tiap Kelurahan) sehingga setiap kelurahan akan memiliki sampelnya masing-masing. Pengambilan data menggunakan angket. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan uji t dan uji f. Hasil penelitian menunjukkan *bahwa care and concern, spontaneity, problem solving dan service recovery* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh *care and concern, spontaneity, problem solving dan service recovery*, selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Penelitian ini dilakukan oleh Januar Ida Wibowati pada tahun 2020 dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT muarakati baru satu Palembang. Tujuan dari penelitian ini adalah

untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. Juga untuk mengetahui adanya variabel dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel 207 orang yang ditentukan dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Hasil pengujian regresi berganda menunjukkan bahwa semua variabel independen (kualitas produk dan harga ) berpengaruh positif terhadap minat beli. Pengaruh positif terbesar terhadap minat beli kosmetik harga adalah pada variabel kualitas produk hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi sebesar 0,127, kemudian diikuti oleh variabel harga yang ditunjukkan dari nilai koefisien regresi sebesar 0,645. Hasil uji Koefisien determinasi sebesar 0,789 atau 78,9%. Artinya variabel kualitas pelayanan dijelaskan sebesar 78,9 % oleh kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 21,1 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. penelitian ini dilakukan oleh Gali Artha Cendana, Trena Aktiva Oktariyanda pada tahun 2020 dengan judul analisis kualitas pelayanan publik pemerintah desa jombok Kecamatan ngoro kabupaten jombang. Penelitian ini mendeskripsikan kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok, Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jobang menggunakan pendekatan kualitatif untuk menemukan dan menjelaskan peristiwa terkait yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu wawancara, pengamatan, dokumentasi dan studi kepustakaan. Untuk mengukur kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sutikno dan Arha (2018) hasilnya, Desa Jombok memprioritaskan kualitas layanan, sesuai dengan dimensi keandalan (*reliability*), ditinjau dari dimensi kerespansifan (*responsiviness*) pegawai Kantor Desa Jombok sudah cukup respansif dalam memberikan layanan,

selanjutnya dimensi keyakinan (*confidence*) banyak peraturan yang dibuat oleh Kantor desa yang sudah ditepati dan diyakini oleh masyarakat, dalam memberikan pelayanan, pegawai menggunakan empati (*emphaty*) dalam memberikan layanan, kemudian ditinjau dari fasilitas fisik atau dimensi berwujud (*tangible*) yang tersedia di Kantor Desa Jombok sudah cukup lengkap namun perlu ditingkatkan kelengkapannya.

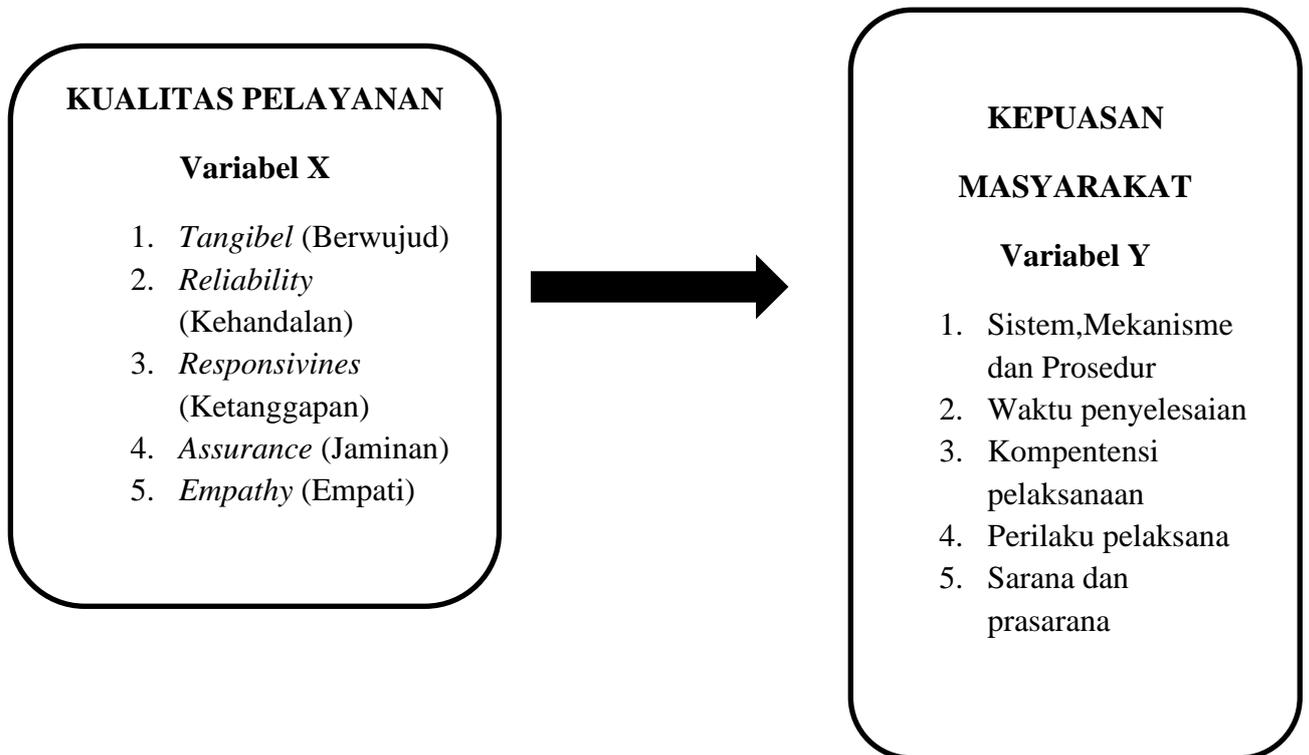
Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok masih dikategorikan baik. Kualitas pelayanan tersebut tercermin dari bagaimana pegawai melayani masyarakat dengan baik dan bagaimana mereka tetap berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.

Perbedaan 3 penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah objek yang diteliti, perbedaan teknik dalam mengambil dalam menentukan jumlah sampel yaitu penelitian diatas menggunakan teknik *Accidental Sampling*, *Probobality Sampling* sedangkan peneliti menggunakan teori Slovin dan perbedaan terdapat pada teknik dalam mengumpulkan data.

### **2.3 Kerangka Pikir**

Kantor Kecamatan merupakan salah lembaga pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari Kantor Kecamatan adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan Kantor Kecamatan merupakan titik sentral dari kegiatan Kantor Kecamatan karena tugas utama dari Kantor pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di Kantor Kecamatan merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat dengan penyedia jasa Kantor Kecamatan. Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja Kantor Kecamatan karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur dengan menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 14 kriteria pelayanan. Penentuan unsur tersebut disesuaikan dari KEPMENPAN Nomor 25/M.PAN/2/2004 tentang Prosedur Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Semakin tinggi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Buay Madang maka semakin tinggi pula kualitas kinerjanya dan berlaku juga sebaliknya. Berikut ini gambar 1 merupakan skema dari kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya:



**Gambar 1.** Skema kerangka pikir penelitian

## 2.4 Uji Hipotesis

Berdasarkan teori dari kerangka diatas maka hipotesis penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub> = Tidak ada Pengaruh Analisis Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan Masyarakat di era globalisasi di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur.

H<sub>i</sub> = Ada Pengaruh Analisis Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan Masyarakat di era globalisasi di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur.

### **III. METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011) penelitian kuantitatif yaitu : “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Analisis menggunakan program statistik yaitu SPSS 22 dan untuk merapikan data menggunakan bantuan microsoft excel. Penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan instrumen, sehingga data jumlah dapat dianalisis dengan menggunakan prosedur statistik. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif akan tepat dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti karena sasaran dan kajiannya adalah Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Era Globalisasi di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur.

### 3.2 Populasi dan Sampel

#### A. Populasi

Menurut Sugiyono, (2003) yang di maksud dengan Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi dari objek atau subjek yang menjadi kuitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.

##### 1. Masyarakat

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat KecamatanBuay Madang Kabupaten OKU Timur yang pernah meminta pelayanan kepada Pegawai Kantor KecamatanBuay Madang Kabupaten OKU Timur yang berjumlah 37.133 orang berdasarkan data dari Kantor KecamatanBuay Madang awal Tahun 2021 sampai dengan November 2023.

Mengingat waktu dan biaya yang cukup besar dalam mengambil data penulis menentukan sampel dengan menggunakan teori Slovin ( Umar, 2004:146).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Besar Populasi Asumsi Pengunjung sebesar 37.133

e : Nilai Keritis atau batas ketelitian yang diinginkan persentasi kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel sebesar 10%

$$n = \frac{37.133}{1 + 37.133 (0,01)}$$

n= 100 orang

Jadi Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 Orang dari masyarakat KecamatanBuay Madang yang pernah meminta pelayanan kepada Pegawai Kantor CamatBuay Madang. Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Aksidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penelitian dapat dipergunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data.

## 2. Pegawai

Adapun jumlah pegawai di Kantor KecamatanBuay Madang Kaupaten OKU Timur 33 orang. Berikut Nama pegawai dan jabatannya di Kantor KecamatanBuay Madang Kabupaten OKU Timur:

**Tabel 3.1 Nama dan Jabatan Pegawai Kantor KecamatanBuay Madang**

No.	NAMA	IJAZAH TERAKHIR	JABATAN
1.	DEVI YULIAS, A.Md	D.III STUDI Ek & Studi Pembangunan	Staf Kasi Pemerintahan
2.	RINI ELIANA	SMA	Staf Kasi Trantib
3.	RINA FITRIANA, S.E	S.1 Ekonomi menjemen	Staf Kasi Pemerintahan
4.	M. JAUHARI	SMA ( Paket C )	Staf Kasi PMD
5.	SUSANTI, S.E	S.1 Ekonomi menjemen	Staf Kasi PMD
6.	MARTINA ASNI, A.Ma	D.II PGSD	Staf Kbg Perencanaan
7.	DOBI TOFIKA	SMK	Staf Kbg Kepegawaian
8.	YETI VARLEPI	SMA	Staf Kbg Pemerintahan
9.	ADI PURNAMA, S.P	S.1. Agribisnis	Staf Kasi Pemerintahan

10.	IWAN KURNIAWAN	SMA	Staf Kasi Kesos
11.	ARCHI VELINTIA, S.E	S.1 Ekonomi menjemen	Staf Kasi Kesos
12.	SRI SUMARMIATI	SMA	Staf Kasi PMD
13.	SUDARMAN, S.P	S.1. Agribisnis	Staf Kasi Trantib
14.	RISKA DEVIANA, SPd	S.1. Bahasa & Sastra Indonesia	Staf Kasi Pelayanan Umum
15.	DIAN SUSANTI	SMK	Staf Kbg Kepegawaian
16.	RIKA LINDAWATI, S.Pd	S.1. Bahasa & Sastra Indonesia	Staf Kasi Pelayanan Umum
17.	ARIS ARIANTO, S.E	S.1. Ekonomi Menejemen	Staf Kbg Perencanaan
18.	ANDI IRAWAN, S.E	S.1. Ekonomi Menejemen	Staf Kbg Kepegawaian
19.	HANDRA FERTIKA, S.Pd	S.1. Bahasa & Sastra Indonesia	Staf Kasi PMD
20.	MERI MARETA SARI, S.Pd	S.1. Bahasa & Sastra Indonesia	Staf Kasi Trantib
21.	MUHAMMAD SARWONO	SMK	Staf Kasi Trantib
22.	ELI SUSANTI	SMA	Staf Kasi Trantib
23.	LEVISION, S.H	S.1 Ilmu Hukum	Staf Kasi Pelayanan Umum
24.	ANGGA SUKRAT P, S.Pd	S.1. Bahasa & Sastra Indonesia	Staf Kasi Kesos
25.	MUH. HANDHIKA PRTAMA	SMK	Staf Kasi Pemerintahan
26.	YUNI APRILIANI	SMA	Staf Kbg Perencanaan
27.	LIZA ANGGRAINI, S.E	S1. Menejemen	Staf Kbg Kepegawaian

28.	SELVIA HELANDA	SMA	Staf Kasi Kesos
29.	HESTI APRILIA	SMA	Staf Kasi Pelayanan Umum
30.	TRI JENISA	SMA	Staf Kbg Perencanaan
31.	RIMA MELATI S,KOM	S1 Sistim Informasi	Staf Kasi Kesos
32.	INDRIYANI, S.M	S1.Menejemen	Staf Kbg Perencanaan

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah pegawai yang melakukan pelayanan terdiri dari :

**Tabel 3.2 Keadaan Sampel Penelitian Berdasarkan Jabatan:**

NO.	JABATAN	JUMLAH
1.	CamatBuay Madang	1
2.	Sekretaris Camat	1
3.	Staf Kasi pelayanan Umum	4
JUMLAH		6

### 3.3 Variabel Penelitian

Sugiyono (2017) berpendapat bahwa Variabel Penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, sebuah objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan adalah Variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

#### A. Variabel (X)

Sugiyono (2017) berpendapat Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat.

## B. Variabel (Y)

Menurut Sugiyono (2017) variabel terikat adalah sebuah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi sebuah akibat, karena adanya variabel bebas.

### 3.4 Devinisi Konseptual dan Operasional

#### A. Devinisi Konseptual

Definisi konseptual variabel digunakan guna menegaskan tentang masalah yang akan diteliti. Definisi konseptual merupakan penegasan serta penjelasan suatu konsep dengan menggunakan konsep atau kata-kata kembali, yang tidak diharuskan untuk menunjukkan dimensi pengukuran tanpa menunjukkan deskripsi, indikator, dan tentang bagaimana cara mengukurnya. Beberapa aspek yang perlu di konsepskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kondisi dimana yang berhubungan dengan jasa atau layanan yang memenuhi harapan bagi pelanggan atau Masyarakat.

##### 2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat merupakan harapan yang terpenuhi atau telah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat terhadap apa yang telah diberikan pegawai penyelenggara pelayanan publik .

#### B. Definisi Operasional

Untuk dapat memahami objek permasalahan yang ada di dalam penelitian ini secara jelas, maka diperlukan variabel operasional. Menurut Suryabrata (2012) menyatakan bahwa, “definisi operasional merupakan definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan dan dapat diamati”.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa definisi operasional merupakan variabel yang dapat diamati melalui pengoperasionalan variabel menggunakan proses pengukuran yang tepat.

## 1. Kualitas Pelayanan

1. *Tangibel* (Berwujud), dengan indikator:
  - a. Penampilan Petugas/pegawai dalam melayani pelanggan,
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan,
  - d. Kedisiplinan petugas/pegawai dalam melakukan pelayanan,
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan,
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliability* (Kehandalan), dengan indikator:
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas,
  - c. Kemampuan petugas/pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiviness* (Ketanggapan), dengan indikator:
  - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,
  - b. Petugas/pegawai melakukan pelayanan dengan cepat,
  - c. Petugas/pegawai melakukan pelayanan dengan tepat,
  - d. Petugas/pegawai melakukan pelayanan dengan cermat,
  - e. Petugas/pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat,
  - f. semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance* (Jaminan), dengan indikator:
  - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan,
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan,

5. *Empathy* (Empati).

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan,
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah,
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun,
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan),
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2. Kepuasan Masyarakat

- a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- c. Kompetensi Pelaksanaan, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- d. Penanganan Pengaduan dan saran adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- e. Sarana dan Prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Contoh sarana misalnya adalah peralatan, komputer, mesin, dll. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses, misalnya gedung.

### 3.5 Rencana Pengukuran Variabel

Rencana pengukuran pada variabel dalam penelitian ini menggunakan butir-butir soal yang berisikan pertanyaan tentang kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di era globalisasi di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur . Dalam penelitian ini variabel (X) yang akan diukur adalah kualitas pelayanan dan variabel (Y) adalah kepuasan masyarakat . Dalam mengukur variabel ini menggunakan

alat ukur berupa angket yang berisi item. Angket yang disebar dan diberikan kepada responden bersifat tertutup. Setiap soal yang diberikan memiliki jawaban a, b, dan c sehingga responden tinggal memilih jawaban yang tersedia. Rencana pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan kategori sebagai berikut:

a. Baik

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur dinyatakan baik apabila pelayanan tersebut sudah mencapai pada tahap harapan yang diinginkan oleh Masyarakat.

b. Cukup Baik

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur dinyatakan cukup baik apabila pelayanan tersebut sudah mencapai pada tahap harapan yang diinginkan oleh Masyarakat namun belum sepenuhnya.

c. Kurang Baik

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur dinyatakan kurang baik apabila pelayanan tersebut belum mencapai harapan yang diinginkan oleh Masyarakat.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Guna memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data. Dengan tujuan untuk mendapatkan data yang lengkap dan valid yang nantinya akan menunjang keberhasilan dalam penelitian ini. Maka diterapkan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

## A. Teknik Pokok

### **Kuesioner atau Angket**

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu pasti variabel yang ingin diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Pada penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan Kantor Kecamatan Buay Madang. Jenis kuesioner atau angket yang digunakan adalah angket tertutup. Teknik ini dipilih karena memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan dapat mempermudah peneliti dalam mengambil data.

Penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang bersifat tertutup dalam bentuk ceklis, dan telah ditentukan bahwa responden akan menjawab pertanyaan dari tiga alternatif, yaitu: (a), (b), dan (c) yang setiap jawaban diberikan bobot nilai yang berbeda. Variasi nilai atau skor dari masing-masing jawaban dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Untuk jawaban yang sesuai dengan harapan akan diberi nilai atau skor tiga (3).
- b. Untuk jawaban yang kurang sesuai dengan harapan akan diberi nilai atau skor dua (2).
- c. Untuk jawaban yang tidak sesuai dengan harapan maka akan diberi nilai atau skor satu (1).

## **B. Teknik Pendukung**

### **Observasi**

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan terhadap objek tertentu dalam penelitian, observasi bertujuan untuk mengamati subjek dan objek penelitian, sehingga peneliti dapat memahami kondisi yang sebenarnya. Hadi (dalam Sugiyono, 2017) menunjukkan bahwa observasi adalah proses yang kompleks, proses yang terdiri dari proses biologis dan psikologis, dua proses yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Teknik observasi ini dipilih untuk memudahkan dalam mempelajari data sehingga peneliti dapat secara langsung mengkaji subjek dan objek pertanyaan penelitian.

### **Wawancara**

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) merupakan suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung. Yusuf, (2014).

Metode wawancara juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden/orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Dalam wawancara tersebut biasa dilakukan secara individu maupun dalam bentuk kelompok, sehingga di dapat data informatik yang orientik.

Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian atau proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya karena merupakan proses pembuktian, maka bisa saja hasil wawancara sesuai atau berbeda dengan informasi yang telah diperoleh sebelumnya. Agar wawancara efektif, maka terdapat berapa tahapan yang harus dilalui, yakni:

1. mengenalkan diri,
2. menjelaskan maksud kedatangan,
3. menjelaskan materi wawancara,
4. mengajukan pertanyaan

### **37. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Intrumen dengan Bantuan SPSS**

#### **A. Uji Validitas**

Menurut Arikunto (2010) bahwa “Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan”. Maka dapat diketahui bahwa, uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur.

Setelah mengetahui hasil dari rumus *pearson product moment*, kemudian peneliti juga melakukan pengujian kembali angket menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  maka instrumen dinyatakan valid. Untuk memudahkan uji validitas dalam penelitian ini maka dilakukan dengan menggunakan bantuan program Statistical

Product and Service Solution (SPSS) versi 25. Langkah-langkah menghitung validitas menggunakan SPSS versi 22 yaitu: (1) Masukkan dengan seluruh data dan skor total; (2) Analyze >> Correlate >> Bivariate; (3) Masukkan seluruh item ke dalam kotak Variabels; (4) Klik Pearson >> OK.

## B. Uji Reabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument itu sudah baik (Suharsimi Arikunto 2010). Untuk menentukan reliabilitas angket digunakan rumus. Uji reliabilitas dilakukan pada masing-masing variabel penelitian. Cara mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan SPSS versi 22. Menurut Sekarang dalam Wibowo (2012) kriteria penilaian uji reliabilitas jika reliabilitas kurang dari 0.6 adalah kurang baik, sedangkan 0.7 dapat diterima dan diatas 0.8 adalah baik. Beberapa peneliti berpengalaman merekomendasikan dengan cara membandingkan nilai dengan tabel kriteria indeks koefisien pada tabel:

**Tabel 3.3 Indeks Koefisien Reliabilitas**

Nilai Interval	Kriteria
<0,20	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber : *Wibowo (2012)*

Adapun langkah-langkah analisis data untuk menguji reliabilitas dilakukan pada program SPSS adalah sebagai berikut :

- a. Menghitung jumlah skor jawaban responden tiap item pertanyaan/pernyataan, dalam hal ini skor total tidak diikut sertakan.
- b. Melakukan analisis menggunakan perintah *analyze* kemudian *scalere liability analysis*.
- c. Membandingkan nilai *cronbach's alpha* dengan  $r_{\text{tabel}}$ .

### 3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif yaitu menguraikan kata-kata dalam kalimat serta angka secara sistematis yang dilakukan setelah semua data terkumpul, yaitu dengan mengidentifikasi data selanjutnya mengolah data tersebut. Adapun dalam penggolongan data tersebut menggunakan rumus interval. yakni:

#### A. Analisis Distribusi Frekuensi

analisis distribusi frekuensi dilakukan terhadap hasil pengambilan data dari angket (hubungan disiplin kerja pegawai) dan angket (pelayanan publik). Analisis distribusi frekuensi dilakukan untuk mengetahui klasifikasi beserta persentase tingkat disiplin kerja pegawai dan tingkat pelayanan publik. Analisis distribusi frekuensi menggunakan rumus interval yang dikemukakan oleh Hadi (1986) dan juga pedoman menentukan kelas interval menurut Sturges dengan persamaan berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

K = Kategori

Aturan Sturges adalah aturan yang digunakan untuk menentukan kelas interval dalam menyusun distribusi frekuensi. Menurut Sturges (1926) banyaknya kelas dipengaruhi oleh banyaknya data. Pada penelitian ini, peneliti mengambil aturan Sturges mengenai menentukan ujung bawah kelas interval beserta kelas-kelas berikutnya. Pada aturan Sturges saat menentukan kelas interval, ujung bawah kelas interval pertama boleh menggunakan data terkecil atau data yang lebih kecil dari data terkecil, namun tidak boleh melebihi data terbesar. Selanjutnya untuk mengetahui tingkat presentase digunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Besarnya persentase

F = Jumlah skor yang diperoleh diseluruh item

N = Jumlah perkalian seluruh item dengan responden

Selanjutnya untuk mengetahui banyaknya presentase yang diperoleh maka digunakan dengan kriteria yang ditafsirkan sebagai berikut:

76% - 100 % = Baik

56% - 75% = Cukup

40% - 55% = Kurang baik

0% - 39% = Tidak baik

(Suharsimi Arikunto, 2010: 196)

## **B. Uji Prsyarat Analisis**

Uji prasyarat analisis ini dilakukan karena analisisnya menggunakan statistik parametris, maka harus dilakukan pengujian persyaratan analisis terhadap asumsi dasar seperti normalitas dan linieritas untuk uji korelasi dan regresi untuk uji perbedaan pada uji komparatif. Pada penelitian ini menggunakan uji prasyarat normalitas dan linieritas karena analisis akhir dari penelitian ini adalah analisis korelasi dan analisis regresi linier sederhana.

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah data penelitian yang digunakan terdistribusi dengan normal. Uji normalitas dilakukan menggunakan SPSS 22 untuk memperoleh koefisien signifikansinya. Uji yang digunakan adalah uji Kolmogorov Smirnov. Dasar pengambilan keputusan hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05, maka data penelitian berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05, maka data penelitian tidak berdistribusi normal.

### **b. Uji Homogenitas**

Uji homogenitas dilaksanakan dengan uji One Way Anova. Uji homogenitas dilakukan guna mengetahui apakah dua kelompok data memiliki varian data yang sama atau tidak. Uji homogenitas digunakan guna memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang mempunyai varian yang sama. Untuk mengukur homogenitas varian dari dua kelompok data, taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Dasar pengambilan keputusan dalam hasil uji homogenitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi  $< 0.05$ , maka data tidak bersifat homogen.

2. Jika nilai signifikansi  $> 0.05$ , maka data bersifat homogeny.

### c. Uji Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini akan diujikan menggunakan rumus regresi linier sederhana untuk mempermudah dalam uji linieritas maka pada penelitian ini menggunakan daftar analisis varian (anova) dengan ketentuan apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  pada taraf 5% dengan dk pembilang  $(k-2)$  dan dk penyebut  $(n-k)$ , maka regresi linier dari data hasil analisis regresi ini digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan Masyarakat (Y). Adapun persamaan dari regresi linier adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b X$$

Keterangan:

Y = Subjek dalam variabel dependen

X = Prediktor

$a$  = harga Y bila  $X = 0$  (harga konstan)

b = Koefisien regresi

(Sugiyono, 2019)

### C. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan (X) sebagai variabel kepuasan Masyarakat (Y) sebagai variabel terikat. Dalam pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan Uji korelasi. Uji korelasi yang digunakan adalah uji Korelasi *Pearson Product Moment*. Menurut Riduwan & Akdon (2005) korelasi *Pearson Product Moment* digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel bebas (*Independent*) dengan variabel terikat (*dependent*). Teknik analisis korelasi *Pearson Product Moment* termasuk teknik statistik parametrik yang menggunakan data interval dan ratio dengan persyaratan antara lain;

data berdistribusi normal, data yang dihubungkan berpola linear, dan data yang dihubungkan mempunyai pasangan yang sama sesuai dengan objek yang sama. Uji hipotesis dilakukan menggunakan SPSS versi 22 berdasarkan hasil uji analisis korelasi untuk memperoleh koefisien korelasi.

Dasar pengambilan keputusan hasil uji hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi hasil riset  $< 0,05$ , maka kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) signifikan
- b. Jika nilai signifikansi hasil riset  $> 0,05$ , maka kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) tidak signifikan.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Era Globalisasi di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur, dapat disimpulkan bahwa pendapat masyarakat Kecamatan Buay Madang menyatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Buay Madang belum sepenuhnya baik dalam era globalisasi saat ini namun Kantor Kecamatan sudah berusaha untuk melakukan yang terbaik untuk masyarakat dan terus memperbaiki agar pelayannya yang diberikan jauh lebih baik dan mampu mencapai pada titik kepuasan masyarakat yang sempurna. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang diberikan Pegawai Kantor Kecamatan sudah cukup mendekati kata sempurna walaupun masyarakat belum cukup mencapai pada titik kepuasan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari persentase sebesar 84% yang dikategorikan cukup baik.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, maka saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kecamatan  
Bagi Kecamatan diharapkan mampu melakukan peningkatan baik dalam sarana dan prasarana, SDM pelayanan dan terus berusaha untuk membuat sebuah pelayanan yang memberikan kepuasan terhadap masyarakat.
2. Bagi pemerintah daerah  
Bagi pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan pelatihan secara berkala kepada pegawai pemerintah daerah untuk meningkatkan keterampilan dalam memberikan pelayanan yang baik, Melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi program-program pelayanan publik, Melakukan pemantauan dan evaluasi secara rutin terhadap kualitas pelayanan publik disetiap Kecamatan.
3. Bagi Masyarakat Luas  
Bagi masyarakat luas diharapkan peduli dengan tanggung jawab sehingga saat seseorang terjun kemasyarakat mereka sudah memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya, Berkontribusi dengan gagasan dan solusi yang dapat meningkatkan pelayanan publik dan berpartisipasi dalam diskusi publik terkait kualitas pelayanan publik di tingkat lokal maupun nasional.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di era globalisasi dan peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah variabel penelitian sehingga, penelitian selanjutnya dapat meneliti hal-hal diluar yang telah diteliti oleh peneliti sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Yunus. (2010). Strategi Membaca : Teori Dan Pembelajarannya. Bandung: Rizqi Press.
- Adha,M.M. (2015), Pendidikan Kewarganegaraan Mengoptimalkan Pemahaman Perbedaan Budaya Warga Masyarakat Indonesia Dalam Kajian Manifestasi Pluralisme Di Era Globalisasi. *Jurnal Ilmiah Mimbar Demokrasi*. Vol 14,No 2
- Adha,M.M. (2020). Kekuatan Nilai-Nilai Pancasila Dalam Membangun Kepribadian Masyarakat Indonesia. *Jurnal Kebudayaan dan Keagamaan*. Vol.15 No.1
- Adha,M.M., Novitri, H., Yunisca, N. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kebijakan Zonasi di Desa Bali Agung Kecamatan Palas Lampung Selatan. *Jurnal PEKAN VOL.6 No.2*
- Adha, M. M. (2010). Model Project Citizen untuk Meningkatkan Kecakapan Warga Negara Pada Konsep Kemerdekaan Mengemukakan Pendapat. *Jurnal Kultur Demokrasi*, 1 (8).
- Adha, M. M. (2015a). Pendidikan Kewarganegaraan Mengoptimalkan Pemahaman Perbedaan Budaya Warga Masyarakat Indonesia dalam Kajian Manifestasi Pluralisme di Era Globalisasi. *Jurnal Ilmiah Mimbar Demokrasi*, Vol.14 No.2
- Adha,M.M (.2020). Kabupaten Lampung Utara. 6(11), 201–213.
- Adha,M.M. (2014). Pengaruh Tingkat Pelayanan Publik Pemerintah Desa Terhadap Sosial Trust Masyarakat Pesisir.
- Ahmad,Badu. (2003).Service Innovation in Local Government:Analysis of Business Information Services in Sout Sulawesi Province,Indonesia
- Ahmad, Jamaluddin. (2012). Jurnal Praja Ilmiah Pemerintahan. Edisi Volume 1 / Nomor 1 / Oktober 2012. ISSN: 2302-6960. Rappang. STISIP Muhammadiyah Rappang.
- Agung, Kurniawan. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Akdon & Riduwan. 2005. Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik. Bandung: Alfabeta.
- Amar, Jauharul. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Country Heritage Resort Hotel Surabaya*. Diss. Untag

- 1945 Surabaya, 2014.
- Anwaruddin, A. (2003). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi Oleh : Pendahuluan Kondisi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6, 15–34.
- Arief, Muhtosim. (2007). Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Malang: Bayumedia Publishing
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- A. Muri Yusuf. (2014). “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan”. Jakarta : prenadamedia group.
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2014). Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen. *Modul 1*, 1–32.
- Barata, Atep Adya. (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT GramediaPustaka
- Bogdan, Robert C. & Biklen, Sari Knopp, (1982) *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*, Boston: Allyn and Baco
- Cendana, Gali Artha, and Trena Aktiva Oktariyanda. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang." *Publika* (2022): 1089-1100.
- Dinas PMPTSP Jawa Barat. (2019). *Survey Kepuasan Masyarakat Sem 2 Tahun 2019*. 1–121.
- David L.Goetsch dan Stanley B. Davis. (2002), Pengantar Manajemen Mutu 2, Ed. Bahasa Indonesia, Gramedia Jakarta, PT. Prenhaindo,
- Darwis.Muhammad, Risma Niswaty, A. Muhammad Fajar Mauulana, Jamaluddin, Rudi Salam.(2017). Efektivitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng.
- Dody. (2017). Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang. *Jurnal Mozaik*. 4(2)
- Eni. (1967) *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., *Mi*, 5–24.
- Fasyehhudin; Citrawan. (2022). Asas Penyelenggaraan Perizinan Sebagai Perwujudan Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Good Governance. *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 9(1), 574–581.
- Fandi, Tjiptono, (1995), Strategi Pemasaran, Edisi Pertama, Andi Offset.

Yogyakarta.

- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2006). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandi, Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Farazmand, Ali. (2003). *Public Administration in the Era of Globalization*
- Gabriel, E. (2020). *Pengertian Dan Bentuk-Bentuk Negara*. 1–16.
- David L. Goetsch dan Stanley B. Davis. (2002), *Pengantar Manajemen Mutu 2*, Ed. Bahasa Indonesia, Gramedia Jakarta, PT. Prenhaindo,
- Han, E. S., & Goleman, Daniel; Boyatzis, Richard; McKee, A. (2019). *Pengertian Pelayanan Umum*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hadi, Sutrisno. 1986. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Herlina, L., & Santoso, T. (2022). Efektivitas meningkatkan pelayanan publik selama pandemi covid 19 pada Kantor kelurahan Jatipulo tahun 2022. *Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia Maret*. 2(3), 298–306.
- Hermawan, W., Hakim, D. B., & Hutagaol, M. P. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pendaftaran Tanah Pertama kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 9(1), 65–75.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Iii, B. A. B. (2018). *Metode*. *Oxford Art Online*, 31–38.
- Iii, B. A. B., Pendekatan, A., & Penelitian, J. (2021). *Metode penelitian*. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Jurnal Pendayagunaan Pegawai Negara, Birokrasi Bersih, Kompeten, dan Melayani*, Edisi 2, Jakarta, (2012)
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lj Moleong. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, April 2021, 1–9.
- Lupiyoadi, 2014. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.

- Mahmudi, (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta
- Mahmudi,(2007).Kemitraan Pemerintah Daerah dan Efektivitas Pelayanan Publik.
- MENPAN No.04 Tahun 2006 dan UU No 25 tahun 2009 tentang Pedoman penyusunan Standar pelayanan publik
- M.Isya N,Ashfa Achmad,Fajar Mustika,(2015).Analisi Pengaruh Kepadatan Permukiman Terhadap Pelayanan Infrastruktur Di kota Banda Aceh.Jurnal arsip rekayasa sipil dan perencanaan.
- Mukrimaa, S. S., Nurdyansyah, Fahyuni, E. F., YULIA CITRA, A., Schulz, N. D., Taniredja, T., Faridli, E. M., & Harmianto, S. (2016). In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August).
- Moenir, H.AS, (2000). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta
- Muslim, S. I. (2022). Strategi Guru Pendidikan Agama Islam Dalam Meningkatkan Kemandirian Peserta Didik (Studi Kasus Di SMP Islam Al-Azhar Tulungagung). *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43.
- Nasution, M.N. (2001). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nazir.(1988).Metode penelitian. Jakarta:Ghalia Indonesia
- Noneng Sumiati. (2020). Keterbukaan Komunikasi Layanan Publik Serta Partisipasi Masyarakat Di Era Globalisasi. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 02(2686 5661), 175–184.
- Normina. (2014). Masyarakat dan Sosialisasi. *Ittihad Jurnal Kopertais Wilayah XI Kalimantan*, 12(22), 107–115.
- Nurcholis, Hanif.( 2005). Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Jakarta : Grasindo.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Pegawai Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Pasolong, Harbani, (2007), Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. (2010). Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta.
- permenPAN No.14 Tahun (2017) Tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Raihan, A. W. (2021). Pengertian Negara. *Sinar Grafika, edisi ke-1*(Pengertian Negara), 128.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005).Manajemen Pelayanan. Yogyakarta:

## Pustaka Pelajar.

- Rusandi, & Muhammad Rusli. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48–60. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Santosa, Pandji. (2008). *Administrasi Publik. Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung. Refika Aditama
- Sarundadjang,(2005).Babak Baru sistem pemerintahan Daerah,Kata hasta,Jakarta
- Sianipar J.P.G. (1999). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta, LAN-RI,
- Silalahi,M.,Napitupulu,D.&Patria,G.(2015). kajian konsep dan kondidi E-Government di Indonesia.Jupiter 1
- Soekanto, Soerjono dan Siti Mamudji, (1985), *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali Jakarta, Press,
- Sturges, H.A. 1926. The choice of a class interval. *Journal of the American Statistical Association*. 21 : 65-66
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22.
- Suryabrata, Sumadi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2017). *Teori Kualitatif*. 34–44.
- Sugiyono. (2003). *Metode penelitian administrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono(2011). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*.Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta,Bandung
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.
- Sudarmayanti, (2004). *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Penerbit Mandar Maju, Bandung

- Supranto, J. (1997). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineke ipta.
- Swastika, Rachma.(2005).Konsep Manajemen Strategis.Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Swastika.(2016) *Konsep Manajemen Strategis*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Tangdiaga, Y. G., Chairunisa, F., & Lucita, G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(1), 92–109.
- Tressa, R. (2018). Jurnal Ilmiah Administratie. *Jurnal Ilmiah Administratie*, September.
- Tangdiaga, Yosi Glodia, Frida Chairunisa, and Gina Lucita. " pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan biringkanaya kota makasar ." *Jurnal Administrasi Negara* 27.1 (2021): 92-109.
- Tua F S, H., & Syofian, S. (2020). Pelaksanaan Asas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Simpang Baru Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 10(2), 120–129.
- Umar, Husein. 2004. Metode Riset Ilmu Administrasi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31.
- Wibowo. 2012. Manajemen Kinerja Edisi Ketiga, Cetakan Keenam, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Yusuf. 2014. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan”. Jakarta : prenadamedia group.