

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT RIMBA MELINTANG KABUPATEN ROKAN HILIR

Tasril

Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning

Abstrak : Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan publik yang dilakukan pada Kantor Camat Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir. Objek penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pengurusan pada kantor Camat Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kecamatan Rimba Melintang yang melakukan pengurusan di kantor camat. Teknik pengambilansampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 99 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik untuk variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati mayoritas responden menjawab tidak setuju(tidak baik) terhadap pelayanan publik pada kantor Camat Rimba melintang Kabupaten Rokan Hilir. Kondisi ini menunjukkan jika kualitas pelayanan publik ditingkatkan seperti dalam hal kedisiplinan petugas/aparatur, kemampuan petugas/aparatur dalam proses pelayanan, ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan, memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, melayani dengan tidak membeda-bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan maka masyarakat akan merasa puas dari pelayanan tersebut.

Abstract : *The quality of service is one of the factors that determine people's satisfaction. Good Service will eventually be able to give satisfaction to the public. The purpose of this study is to analyze the public service performed at the district office of Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir. The object of this study people who the maintenance in the district office of Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir. Population in this research is the district community of Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir who do the maintenance in the district office. Sampling technique was conducted by "accidental sampling". The number of samples taken was 99 people. Data collection technique using questionnaires. Data analysis is using qualitative descriptive. Studies show that the quality of public service for the variable physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy majority of respondents did not agree with public services at the district office of Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir. These conditions indicate that if the quality of public services improved as in the case disciplinary officer apparatus, the ability of personnel apparatus in the service process, timeliness in the services, provide*

guarantees of legality in service, serving with no distinction between communities in providing the service, the people will be satisfied from these service.

Key Word: Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan, Masyarakat

PENDAHULUAN

Pengelolaan negara tidak lepas dari peran aparatur pemerintah sebagai penggerak utama roda pemerintahan. Pegawai sebagai aparatur pemerintah dan abdi masyarakat adalah aset terpenting yang menjadi ujung tombak dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab instansi pemerintah. Esensi tugas dan tanggung jawab instansi pemerintah adalah melaksanakan fungsi pelayanan, pembangunan, dan pemberdayaan kepada masyarakat sebagai penerima manfaatnya. Setiap instansi pemerintah harus mewujudkan pelayanan yang prima, dimana tujuan tersebut salah satunya adalah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Pelayanan dari aparatur pemerintah yang ada selama ini belum mampu memenuhi harapan dari sebagian besar masyarakat. Adanya pandangan masyarakat yang menggambarkan bahwa pegawai mempunyai tingkat profesionalisme yang rendah, kemampuan pelayanan yang tidak optimal sebagai pegawai pemerintah sehingga tidak mempunyai dayaikat emosional dengan instansi dan tugas-tugasnya, tingginya penyalahgunaan wewenang, serta produktivitas dan disiplin yang rendah. Kondisi ini menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam melayani masyarakat.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya dan untuk itu maka pemerintah membentuk sistem dan birokrasi dari pemerintah tingkat tertinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat/publik service.

Proses pelayanan publik merupakan hubungan interaksi antara dua unsur yaitu pihak pemerintah dengan publik atau disebut dengan pelayanan publik (*publik service*), Hendaknya birokrasi pemerintah sebagai tumpuan yang berwibawa dalam melayani publik dan tidak mendominasi publik, tetapi membantu menciptakan kondisi yang kondusif agar dapat membangkitkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik, peran organisasi kemasyarakatan tidak dapat diabaikan begitu saja. Pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), pengurusan yang menyangkut izin kegiatan, sehingga masalah pertanahan, keberadaan organisasi kemasyarakatan tersebut terlibat secara aktif dalam memberikan rekomendasi untuk melanjutkan ke jenjang pelayanan.

Pemerintah kecamatan adalah salah satu organisasi pemerintah yang tidak terpaksa dari pemerintah kesatuan Republik Indonesia yang menjalankan pemerintah secara umum dalam melayani masyarakat. Pemerintah meletakkan publik pada barisan terdepan, sehingga harus lebih responsif terhadap apa yang merupakan inovasi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan publik.

Kualitas pelayanan publik sampai saat ini secara umum masih belum baik. Belum memadainya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan pada masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan ditandai dengan munculnya berbagai bentuk protes dan demonstrasi kepada birokrasi baik di tingkat pusat maupun daerah. Fungsi pelayanan selama ini belum mendapat perhatian dari para aparatur birokrasi kita sebab fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan pelayanannya. Aparatur birokrasi merasa ada dalam posisi penguasa yang lebih menempatkan diri sebagai pengarah dari pada pengayom, oleh karena itu timbul kecendrungan untuk melihat warga masyarakat sebagai objek pasif dalam pelayanan publik.

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi atau birokrasi dari pemerintah sehingga citra birokrasi tersebut di mata masyarakat dapat meningkat. Pada banyak organisasi kualitas pelayanan sangat dipengaruhi

oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang berinteraksi kepada masyarakat.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan, Dwiyanto (2008: 50) mengemukakan bahwa banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Pasolong (2013: 203) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh para birokrat kepada publik harus memberikan rasa kepuasan kepada yang dilayani, dalam artian bahwa baik tidaknya pelayanan birokrat kepada publik ditentukan oleh kualitas pelayanan.

Salah satu organisasi atau birokrasi publik dari pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kantor camat. Kantor camat merupakan salah satu birokrasi dari pemerintahan yang secara langsung memberikan pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik pada kantor camat meliputi berbagai kalangan masyarakat dari beberapa Kelurahan/Desa. Kantor Camat Rimba Melintang merupakan salah satu kantor camat yang ada di kabupaten Rokan Hilir dengan jumlah penduduk di setiap Kelurahan/Desa dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 1
Data Penduduk di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir 2013

No	Kelurahan/Desa	Jumlah
1	Kelurahan Rimba Melintang	6.698

2	Pematang Botan	1.836
3	Lenggadai Hilir	1.594
4	Lenggadai Hulu	3.771
5	Mukti Jaya	3.365
6	Jumrah	3.495
7	Teluk Pulau Hilir	1.786
8	Teluk Pulau Hulu	3.566
9	Karya Mukti	2.546
10	Harapan Jaya	1.006
11	Remban Jaya	2.481
12	Pematang Sikat	2.501
	Jumlah	34.645

Sumber: Kantor Camat Rimba Melintang
Tahun 2014

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa Kecamatan Rimba

Melintang terbagi atas 1 (satu) kelurahan dan 11 (sebelas) desa, dimana desa dengan penduduk terkecil terdapat di Desa Harapan Jaya dengan penduduk berjumlah 1.006 jiwa, sedangkan jumlah penduduk terbesar terdapat di Kelurahan Rimba Melintang dengan penduduk berjumlah 6.698 jiwa. Keseluruhan jumlah penduduk di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir berjumlah 34.645 jiwa.

Selanjutnya untuk melihat bentuk pelayanan pada Kantor Camat Rimba Melintang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Data Pelayanan Publik di Kantor Camat Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir 2009-2013

No	Jenis Pelayanan	2009	2010	2011	2012	2013
1	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	345	392	420	1275	21435
2	Kartu Keluarga (KK)	315	370	331	374	472
3	Surat Akte Kelahiran	410	463	577	430	620
4	Surat Keterangan Pindah	50	32	45	37	27
5	Surat Keterangan Akad Nikah	29	33	37	25	45
	Jumlah	1149	1290	1410	2141	22599

Sumber: Kantor Camat Rimba Melintang Tahun 2014

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa pelayanan publik cukup beragam yang beurusan di kantor Camat Rimba Melintang dalam lima tahun terakhir. Dari data di atas diketahui bahwa jenis pelayanan publik terdiri dari pengurusan KTP, KK, Surat Akte Kelahiran, Surat Keterangan Pindah, dan Surat Keterangan Akad Nikah dan terlihat

bahwa semakin tingginya masyarakat yang melakukan pengurusan. Sejauh ini, pemerintah Kecamatan Rimba Melintang dalam hal pelayanan telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun dari beberapa pengurusan yang berkaitan dengan pelayanan publik masih belum optimal dan terkesan lamban. Ini ditandai dengan

banyaknya masyarakat yang mengeluhkan pelayanan di Kantor Camat rimba melintang, terutama yang menyangkut pelayanan umum seperti

pembuatan KTP, KK dan Surat Akte Kelahiran. Hal ini tergambar pada tabel berikut:

Tabel 3
Data Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan Publik Kependudukan yang Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda)

No	Jenis Pelayanan	Menurut Dasar Hukum Daerah	Waktu	Realisasi Waktu
1	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Dasar Hukum Pelayanan Daerah Nomor 11 Tahun 2001	1 (Satu) Bulan	2-3 (dua-tiga) Bulan
2	Kartu Keluarga (KK)	Dasar Hukum Pelayanan Daerah Nomor 11 Tahun 2001	3 (tiga) Minggu	1 (Satu) Bulan
3	Surat Akte Kelahiran	Dasar Hukum Pelayanan Daerah Nomor 11 Tahun 2001	3 (tiga) Minggu	1 (Satu) Bulan
4	Surat Keterangan Pindah	Dasar Hukum Pelayanan Daerah Nomor 11 Tahun 2001	1 (satu) Hari	1 (satu) Hari
5	Surat Keterangan Akad Nikah	Dasar Hukum Pelayanan Daerah Nomor 17 Tahun 1987	1 (satu) Hari	1 (satu) Hari

Sumber: Kantor Camat Rimba Melintang Tahun 2014

Berdasarkan Tabel 3 terlihat bahwa dalam pengurusan pembuatan KTP lama proses 1 (Satu) Bulan, KK lama proses 3 (tiga) Minggu, dan surat Akte kelahiran lama proses 3 (tiga) Minggu. Namun dalam kenyataanya pembuatan KTP, KK dan Surat Akte Kelahiran memakan waktu hingga 1-3 (satu-tiga) bulan. Dilihat dari penjelasan di atas bentuk pelayanan yang diberikan pihak kantor camat rimba melintang sejauh ini pelayanannya belum maksimal karena realisasi penyelesaian pekerjaan tidak

tepat waktu sesuai dengan yang direncanakan.

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk kerja ilmiah mengenai pelayanan umum tersebut dengan judul, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir"

Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah

dari penelitian ini yaitu: "Apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Rimba Melintang?"

Tinjauan Pustaka Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan (Pasolong, 2013: 132)

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Boediono (2003: 61-62) mengemukakan beberapa istilah dalam pelayanan, seperti instansi pemerintah, tatalaksana, tatakerja, prosedur kerja, sistem kerja, wewenang, dan seterusnya yang diuraikan di bawah ini:

a. Instansi pemerintah

Adalah sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi suatu departemen, instansi pemerintah lainnya, baik instansi pemerintah di tingkat pusat maupun instansi pemerintah

di tingkat daerah, termasuk BUMN dan BUMD.

b. Tatalaksana

Adalah segala aturan yang ditetapkan oleh pimpinan instansi pemerintah yang menyangkut tatacara, prosedur, dan sistem kerja dalam melaksanakan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintahan dan pembangunan di bidang pelayanan umum.

c. Tatakerja

Adalah sebagai cara-cara pelaksanaan kerja yang efisien mungkin mengenai suatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang, dan biaya yang tersedia.

d. Prosedur kerja

Adalah rangkaian tata tatakerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya urutan tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang tugas.

e. Sistem kerja

Adalah rangkaian tatakerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu kebulatan pola kerja tertentu dalam rangka mencapai hasil kerja yang diharapkan.

f. Wewenang

Adalah sebagai hak aparatur penyelenggaraan pelayanan umum untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang belaku.

Selanjutnya, dalam setiap pelayanan terdapat standar pelayanan karena setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar Pelayanan Publik sebagaimana yang dikutip Hardiyansyah (2011: 28) dari Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Hakikat Pelayanan

Hakikat pelayanan harus dilakukan dengan pertimbangan etika dalam melakukan pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Untuk menilai baik buruknya suatu pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi publik dapat dilihat dari penerapan nilai-nilai sebagai berikut:

- a. Efisiensi, yaitu para birokrasi tidak boros dalam melaksanakan ponsivitas, yaitu berkaitan dengan pertanggung jawaban birokrat

dalam merespon kebutuhan publik yang sangat mendesak.

- b. Akuntabilitas, yaitu berkaitan dengan pertanggung jawaban dalam melaksanakan tugas dan kewenangan administrasi publik (Pasolong (2013: 202-203).

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kepmen PAN Nomor 81 tahun 1993 sebagaimana yang dikutip oleh Pasolong (2013: 135-136) kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dibagi menjadi dua aspek yaitu secara kuantitatif dan kualitatif. Kriteria kuantitatif sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-betit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian tentang tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan umum.
- c. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keraguan. Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian.

- d. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain.
- e. Efisien, yaitu persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan public yang diberikan. Disamping itu, juga harus dicegah adanya pengulangan didalam pemenuhan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang berkait.
- f. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.
- g. Keadilan, yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat disenggarakan dalam waktu yang telah ditentukan
- g. Motivasi kerja dan lingkungan kerja
- h. Kemampuan aparatur
- i. Pengalaman
- j. Tanggung jawab
- k. Komunikasi
- l. Perencanaan
- m. Pemerdayaan aparatur
- n. Pengaruh kepemimpinan

Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Lukman (dalam Pasolong, 2013: 144) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Sementara itu Sedarmayanti (2010: 264 -265) mendefinisikan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat harapan pelanggan mengenai kualitas sebagai berikut:

- a. Harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi
- b. Kepuasan pelanggan dicerminkan dalam pemenuhan persaratan/ spesifikasi.
- c. Pelanggan menuntut kesenangan jasa sehingga membuat tertarik.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah, (2011: 73-74) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu, antara lain:

- a. Motivasi kerja aparatur
- b. Pengawasan masyarakat
- c. Perilaku birokrasi
- d. Implementasi kebijakan
- e. Kinerja birokrasi
- f. Kontrol social

Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besanya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Standar Kepuasan

Berdasarkan ruang lingkup survei kepuasan masyarakat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, meliputi aspek sebagai berikut:

- a. Persyaratan

- Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
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.
- f. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan Pelayanan
- h. Maklumat Pelayanan
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan masyarakat

Adapun yang mempengaruhi kepuasan pada umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi antara lain, sebagai berikut:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap pancha indera
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya (Tjiptono, 2008: 25-26).

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kecamatan Rimba Melintang yang melakukan pengurusan di kantor camat. Pengambilan sampel diambil dilakukan dengan metode *accidental sampling* yaitu cara pengambilan sampel (masyarakat) siapa saja yang penulis jangkau atau temui yang pernah melakukan pengurusan di Kantor Camat Rimba Melintang. Menurut Sujarwani, (2014: 66) untuk mengetahui jumlah sampel minimum maka digunakan rumus *Sloven*

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

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Populasi

e : Prosentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan. Penelitian ini menggunakan tingkat kelonggaran ketidakterikatan sebesar 10%

$$n = \frac{22599}{1 + 22599 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{22599}{1 + 22,599}$$

$$n = \frac{22599}{22,599}$$

$$n = 99,56 = 99$$

Jadi, jumlah sampel yang diambil sebagai sampel penelitian adalah 99 masyarakat Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir yang melakukan pelayanan umum.

Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam melaksanakan penelitian ini adalah data yang berhubungan dengan objek penelitian, dimana penulis melakukan penelitian langsung ke ruang lingkup pelayanan yang diberikan pada Kantor Camat Rimba Melintang. Data yang penulis gunakan dan kumpulkan adalah:

1. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri suatu organisasi/perorangan langsung dari objeknya seperti jawaban responden yaitu berupa informasi tentang pelayanan yang diberikan.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi yang diperoleh dari instansi terkait seperti data jumlah penduduk, struktur organisasi, keadaan pegawai dan yang lainnya yang pada umumnya berbentuk laporan dan tabel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan kuesioner. Teknik ini dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan khususnya kepada responden. Kuesioner dalam penelitian terdiri dari pernyataan tentang kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Kuesioner tersebut terdiri dari 5 pilihan opsi jawaban dengan menggunakan skala *likert* (Riduwan, 2010: 87) sebagai berikut:

Sangat Setuju diberi skor	5
Setuju diberi skor	4
Cukup Setuju diberi skor	3
Tidak Setuju diberi skor	2
Sangat tidak setuju diberi skor	1

Identifikasi dan Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini terdiri dari dua jenis variabel yaitu satu variabel bebas (*independent variable*) dan satu variabel terikat (*dependent variable*). *Independent variable* dalam penelitian adalah kualitas pelayanan publik dan *dependent variable* nya adalah kepuasan masyarakat dari pelayanan publik.

Identifikasi dan Operasional Variabel

Adapun yang menjadi variabel penelitian adalah :

1. Kualitas pelayanan, terdiri dari :
 - a. Dimensi Tangibel adalah penampilan pegawai dan fasilitas fisik yang menjadi indikatornya adalah penampilan, kenyamanan, kemudahan, kedisiplinan,

kemudahan akses dan penggunaan alat bantu.

- b. Dimensi Reliability adalah kemampuan dalam member pelayanan secara cepat dan tepat yang menjadi indikatornya adalah kecermatan, standar pelayanan, kemampuan dan keahlian.
 - c. Dimensi Responsiveness adalah kesadaran dalam memberikan pelayanan yang cepat yang menjadi indikatornya adalah merespon, cepat, tepat, cermat, waktu serta keluhan.
 - d. Dimensi Assurance adalah kepercayaan diri dari pemberi layanan yang menjadi indikatornya adalah jaminan, legalitas, biaya dan kepastian.
 - e. Dimensi Empathy adalah pendekatan dari pemberi layanan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan yang menjadi indikatornya adalah mendahulukan kepentingan, ramah, sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai.
2. Kepuasan Masyarakat yang menjadi indikatornya adalah kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan merata serta ketepatan waktu.

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, dilakukan dengan metode deskriptif dan kuantitatif. Analisis deskriptif adalah bagian analisis mengenai pengumpulan data,

pengkajian, penentuan nilai-nilai analisis, disini data yang disajikan kedalam secara deskriptif dalam bentuk distribusi frekuensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada responden yaitu masyarakat yang melakukan pengurusandi Kantor Camat Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir. Data yang dikumpulkan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Sedangkan data identitas responden yang diperoleh, dirinci berdasarkan umur, jenis kelamin dan pendidikan pekerjaan. Adapun rincian karakteristik responden tersebut sebagai berikut

Umur

Umur merupakan faktor yang menentukan seseorang dalam mengambil keputusan, semakin dewasa umur seseorang maka semakin banyak pertimbangan yang akan dilakukannya sebelum mengambil keputusan. Adapun rincian banyaknya responden tersebut berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4
Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

Tingkat Umur	Jumlah Responden	Persentase
17-24	31	31.3%
25-35	38	38.4%
36-60	30	30.3%
Jumlah	99	100%

Sumber: data olahan, 2015

Dari hasil Tabel 4 diperoleh bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini berdasarkan kategori umur adalah masyarakat yang berumur sekitar 17-24 tahun sebanyak 31,3%, yang berumur sekitar 25-35 tahun sebanyak 38,3%, dan yang berumur sekitar 36-60 tahun ke atas sebanyak 30,3%.

Jenis Kelamin

Karakteristik responden jika dilihat dari jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.2 dibawah ini, tabel tersebut menggambarkan jumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Tabel 5
Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	44	44.4%
Perempuan	55	55.6%
Jumlah	99	100%

Sumber: data olahan, 2015

Dari tabel 5 di atas diketahui bahwa responden dalam penelitian ini adalah laki-laki dengan jumlah persentase sebesar 44,4% sementara responden perempuan sebanyak 55,6%.

Pendidikan

Banyaknya responden berdasarkan pendidikan sebagai berikut:

Tabel 6
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
D1	2	2.0%
D3	6	6.1%
S1	12	12.1%
SD	24	24.2%
SMA	36	36.4%
SMP	19	19.2%
Jumlah	99	100%

Sumber: data olahan, 2015

Dari tabel 5.3 di atas diketahui bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas adalah berpendidikan SMA yaitu sebanyak 36,4%, sedangkan sisanya sebanyak 2% berpendidikan D1, 6,1% berpendidikan D3, 12,1% berpendidikan S1, 24,2% berpendidikan SD, 19,2% berpendidikan SMP.

Pekerjaan

Adapun rincian banyaknya responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Bidan	1	1.0%
Buruh	9	9.1%
Guru	11	11.1%
Honor	6	6.1%
IRT	21	21.2%
Karyawan	5	5.1%
Mahasiswa	7	7.1%
Pelajar	6	6.1%

Perawat	3	3.0%
Petani	25	25.3%
PNS	2	2.0%
Wiraswasta	3	3.0%
Jumlah	99	100%

Sumber: data olahan, 2015

Dari hasil Tabel 7 diperoleh bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis pekerjaan adalah mayoritas yang mempunyai pekerjaan sebagai petani sebanyak 25,3%, dan minoritas respondennya adalah bidan yaitu sebanyak 1%.

Deskripsi Data Hasil Penelitian

Deskripsi hasil penelitian ini berkaitan dengan respon masyarakat terhadap masing-masing item pernyataan yang telah disusun dalam daftar kuisioner, maka dilakukan deskripsi skor jawaban responden berdasarkan variabel yang diteliti yang terdiri dari aspek kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dari pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir. Masing-masing variabel tersebut kemudian disajikan menurut masing-masing indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir dan kepuasan masyarakat dari pelayanan tersebut.

Kualitas Pelayanan Publik (X)

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada kemampuan penyedia jasa secara konsisten dalam melayani masyarakat. Kepuasan masyarakat

akan timbul jika kualitas pelayanan yang diberikan atau yang dirasakan masyarakat sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu: *Tangible* (tampak fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness*

(ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh kantor camat kubu berdasarkan dimensi-dimensi tersebut sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* / Bukti Fisik

Tabel 8
Distribusi Frekuensi Skor Dimensi *Tangible* / Bukti Fisik

No	Indikator	Distribusi Jawaban Responden										Rata-rata	
		SS		S		CS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat sangat baik	0	0,0	14	14,1	47	47,5	38	38,4	0	0,0	2,758	
2	Tempat melakukan pelayanan terasa nyaman	0	0,0	6	6,1	41	41,4	52	52,5	0	0,0	2,535	
3	Setiap proses pelayanan yang diberikan petugas dipermudah	0	0,0	2	2,0	39	39,4	58	58,6	0	0,0	2,434	
4	Petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan sangat disiplin	0	0,0	2	2,0	29	29,3	66	66,7	2	2,0	2,313	
5	Akses masyarakat dalam permohonan pelayanan sangat mudah	0	0,0	1	1,0	38	38,4	60	60,6	0	0,0	2,404	
6	Penggunaan alat bantu dalam pelayanan sangat baik	0	0,0	1	1,0	40	40,4	58	58,6	0	0,0	2,424	
Rata-rata keseluruhan											2,478		

Sumber: data olahan, 2015

Berdasarkan Tabel 8 mayoritas responden menjawab tidak setuju. Dari nilai rata-rata keseluruhan skor untuk dimensi *tangible/bukti fisik* sebesar 2,478 dengan nilai rata-rata indikator tertinggi sebesar 2,758 pada pernyataan pertama yaitu penampilan petugas/aparatur dalam melayani

masyarakat sangat baik. Dan yang terendah sebesar 2,313 pada pernyataan ke empat yaitu petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan sangat disiplin dan ditemukan sebanyak 2 orang menyatakan sangat tidak setuju, 66 orang menyatakan tidak setuju, 47

orang menyatakan cukup setuju, 14 orang menyatakan setuju dan 0 orang menyatakan sangat setuju.

Dimensi *Reliability* / Kehandalan

Tabel 9
Distribusi Frekuensi Skor Dimensi *Reliability*/Kehandalan

No	Indikator	Distribusi Jawaban Responden										Rata-rata	
		SS		S		CS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Petugas dalam melayani masyarakat sangat cermat	0	0,0	0	0,0	34	34,3	65	65,7	0	0,0	2,343	
2	Kantor camat memiliki standar pelayanan yang jelas	0	0,0	2	2,0	36	36,4	60	60,6	1	1,0	2,394	
3	Petugas/aparatur mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	0	0,0	0	0,0	27	27,3	72	72,7	0	0,0	2,273	
4	Petugas memiliki keahlian menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	0	0,0	0	0,0	36	36,4	63	63,6	0	0,0	2,364	
	Rata-rata keseluruhan											2,343	

Sumber: data olahan, 2015

Berdasarkan Tabel 9, mayoritas responden menjawab tidak setuju. Dari nilai rata-rata keseluruhan skor untuk dimensi *reliability* / keandalan sebesar 2,344 dengan nilai rata-rata indikator tertinggi sebesar 2,394 pada pernyataan ke dua yaitu kantor camat memiliki standar pelayanan yang jelas. Dan yang terendah sebesar 2,273 pada

pernyataan ke tiga yaitu petugas/aparatur mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan ditemukan sebanyak 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 72 orang menyatakan tidak setuju, 36 orang menyatakan cukup setuju, 2 orang menyatakan setuju dan 0 orang menyatakan sangat setuju.

Dimensi *Responsiveness*/Ketanggapan

Tabel 10
Distribusi Frekuensi Skor Dimensi *Responsiveness*/ Ketanggapan

No	Indikator	Distribusi Jawaban Responden										Rata-rata	
		SS		S		CS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan	0	0,0	0	0,0	36	36,4	63	63,6	0	0,0	2,364	

2	Petugas dikantor camat cepat dalam melakukan pelayanan	0	0,0	0	0,0	37	37,4	61	61,6	1	1,0	2,364
3	Petugas dikantor camat tepat dalam melakukan pelayanan	0	0,0	0	0,0	37	37,4	62	62,6	0	0,0	2,374
4	Petugas/aparatur di kantor camat cermat dalam melakukan pelayanan	0	0,0	0	0,0	42	42,4	56	56,6	1	1,0	2,414
5	Petugas/aparatur memiliki ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan	0	0,0	0	0,0	27	27,4	72	72,7	0	0,0	2,273
6	Petugas merespon semua keluhan masyarakat	0	0,0	0	0,0	49	49,5	50	50,5	0	0,0	2,495
Rata-rata keseluruhan												2,380

Sumber: data olahan, 2015

Berdasarkan Tabel 10, mayoritas responden menjawab tidak setuju. Dari nilai rata-rata keseluruhan skor untuk dimensi *responsiveness/ketanggapan* sebesar 2,380 dengan nilai rata-rata indikator tertinggi sebesar 2,495 pada pernyataan ke enam yaitu petugas merespon semua keluhan masyarakat. Dan yang terendah sebesar 2,273 pada

pernyataan ke lima yaitu petugas/aparatur memiliki ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan dan ditemukan sebanyak 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 72 orang menyatakan tidak setuju, 49 orang menyatakan cukup setuju, 0 orang menyatakan setuju dan 0 orang menyatakan sangat setuju.

Dimensi Assurance/Jaminan

Tabel 11
Distribusi Frekuensi Skor Dimensi Assurance / Jaminan

No	Indikator	Distribusi Jawaban Responden										Rata-rata	
		SS		S		CS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Pelayanan petugas dalam memberikan jaminan tepat waktu	0	0,0	0	0,0	31	31,3	65	65,7	3	3,0	2,283	
2	Petugas mampu memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	0	0,0	0	0,0	35	35,4	59	59,6	5	5,1	2,303	
3	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	0	0,0	0	0,0	29	29,3	64	64,7	6	6,1	2,232	

4	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	0	0,0	0	0,0	33	33,3	61	61,6	5	5,1	2,283
	Rata-rata keseluruhan											2,275

Sumber: data olahan, 2015

Berdasarkan Tabel 11, mayoritas responden menjawab tidak setuju. Dari nilai rata-rata keseluruhan skor untuk dimensi *assurance / jaminan* sebesar 2,275 dengan nilai rata-rata indikator tertinggi sebesar 2,303 pada pernyataan ke dua yaitu petugas mampu memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Dan yang terendah

sebesar 2,232 pada pernyataan ke tiga yaitu petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dan ditemukan sebanyak 6 orang menyatakan sangat tidak setuju, 65 orang menyatakan tidak setuju, 35 orang menyatakan cukup setuju, 0 orang menyatakan setuju dan 0 orang menyatakan sangat setuju.

Dimensi *Empathy/Empati*

Tabel 12
Distribusi Frekuensi Skor Dimensi *Empathy/ Empati*

No	Indikator	Distribusi Jawaban Responden										Rata-rata	
		SS		S		CS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Petugas dikantor camat mendahulukan kepentingan masyarakat	0	0,0	0	0,0	36	36,4	62	62,6	1	1,0	2,354	
2	Petugas dikantor camat melayani dengan sikap ramah	0	0,0	0	0,0	40	40,4	59	59,6	0	0,0	2,404	
3	Petugas dikantor camat melayani dengan sopan santun	0	0,0	0	0,0	42	42,4	57	57,6	0	0,0	2,424	
4	Petugas dikantor camat melayani dengan membeda-bedakan masyarakat	0	0,0	0	0,0	25	25,3	74	74,8	0	0,0	2,253	
5	Petugas dikantor camat melayani dan menghargai setiap masyarakat	0	0,0	0	0,0	29	29,3	70	70,7	0	0,0	2,293	
	Rata-rata keseluruhan											2,345	

Sumber: data olahan, 2015

Berdasarkan Tabel 12, mayoritas responden menjawab tidak setuju. Dari nilai rata-rata keseluruhan skor untuk dimensi *empathy / empati* sebesar 2,345 dengan nilai rata-rata indikator tertinggi sebesar 2,424 pada pernyataan ke tiga yaitu petugas dikantor camat melayani dengan sikap sopan santun. Dan yang terendah sebesar 2,253 pada pernyataan ke empat yaitu petugas dikantor camat melayani dengan tidak membeda-bedakan masyarakat dan ditemukan sebanyak 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 74 orang menyatakan tidak setuju, 42 orang menyatakan cukup setuju, 0 orang menyatakan setuju dan 0 orang menyatakan sangat setuju.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah perasaan yang dirasakan oleh masyarakat baik senang maupun kecewa yang muncul dari penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dimaksud adalah berkaitan dengan penyelenggaraan yang pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dalam hal ini adalah kantor camat. Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini diukur dengan aspek yang terdiri dari kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan merata, dan ketepatan waktu.

Kepuasan Masyarakat Dari Segi Kesederhanaan

Tabel 13

Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Masyarakat Dari Segi Kesederhanaan

No	Indikator	Distribusi Jawaban Responden										Rata-rata	
		SS		S		CS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Pengurusan di kantor camat membutuhkan waktu yang cepat	0	0,0	4	4,0	65	65,7	30	30,3	0	0,0	2,737	
2	Petugas memberikan pelayanan yang tepat	0	0,0	3	3,0	56	56,6	40	40,4	0	0,0	2,626	
3	Pelayanan yang diberikan kantor camat sudah sesuai yang anda harapkan	0	0,0	1	1,0	63	63,6	35	35,4	0	0,0	2,657	
	Rata-rata keseluruhan										2,673		

Sumber: data olahan, 2015

Berdasarkan Tabel 13, mayoritas responden menjawab cukup setuju. Dari nilai rata-rata keseluruhan skor untuk kepuasan masyarakat dari segi kesederhanaan sebesar 2,673

dengan nilai rata-rata indikator tertinggi sebesar 2,737 pada pernyataan pertama yaitu pengurusan di kantor camat membutuhkan waktu yang cepat. Dan yang terendah sebesar

2,626 pada pernyataan ke dua yaitu Petugas memberikan pelayanan yang tepat dan ditemukan sebanyak 0 orang menyatakan sangat tidak setuju, 40

orang menyatakan tidak setuju, 65 orang menyatakan cukup setuju, 4 orang menyatakan setuju dan 0 orang menyatakan sangat setuju.

Kepuasan Masyarakat dari Segi Kejelasan dan Kepastian

Tabel 14

Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Masyarakat Dari Segi Kejelasan dan Kepastian

No	Indikator	Distribusi Jawaban Responden										Rata-rata	
		SS		S		CS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
4	Cara pelayanan petugas dikantor camat sangat baik	0	0,0	1	1,01	53	53,5	45	45,5	0	0,0	2,556	
5	Petugas bertanggung jawab sesuai tugasnya masing-masing	0	0,0	1	1,01	55	55,6	43	43,4	0	0,0	2,576	
6	Masyarakat yang mengurus di kantor camat akan ditanggapi sesuai waktu pelayanan	0	0,0	0	0,00	51	51,5	48	48,5	0	0,0	2,515	
7	Pengurusan di kantor camat, tidak dipersulit cara pembayarannya	0	0,0	2	2,02	58	58,6	39	39,4	0	0,0	2,626	
Rata-rata keseluruhan												2,568	

Sumber: data olahan, 2015

Berdasarkan Tabel 14, mayoritas responden menjawab cukup setuju. Dari nilai rata-rata keseluruhan skor untuk kepuasan masyarakat dari segi kejelasan dan kepastian sebesar 2,568 dengan nilai rata-rata indikator tertinggi sebesar 2,626 pada pernyataan ke tujuh yaitu Pengurusan di kantor camat, tidak dipersulit cara pembayarannya. Dan yang terendah

sebesar 2,515 pada pernyataan ke enam yaitu masyarakat yang mengurus di kantor camat akan ditanggapi sesuai waktu pelayanan dan ditemukan sebanyak 0 orang menyatakan sangat tidak setuju, 48 orang menyatakan tidak setuju, 58 orang menyatakan cukup setuju, 1 orang menyatakan setuju dan 0 orang menyatakan sangat setuju.

Kepuasan Masyarakat dari Segi Keamanan

Tabel 15
Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Masyarakat Dari Segi Keamanan

No	Indikator	Distribusi Jawaban Responden										Rata-rata	
		SS		S		CS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
8	Merasa nyaman dengan pelayanan dikantor camat	0	0,0	0	0,0	53	53,5	46	46,5	0	0,0	2,535	
9	Semua keluhan bisa terselesaikan dengan baik oleh petugas pelayanan	0	0,0	0	0,0	63	63,6	36	36,4	0	0,0	2,636	
	Rata-rata keseluruhan										2,586		

Sumber: data olahan, 2015

Berdasarkan Tabel 15, mayoritas responden menjawab cukup setuju. Dari nilai rata-rata keseluruhan skor untuk kepuasan masyarakat dari segi keamanan sebesar 2,586 dengan nilai rata-rata indikator tertinggi sebesar 2,636 pada pernyataan ke sembilan yaitu Semua keluhan bisa terselesaikan dengan baik oleh petugas pelayanan.

Dan yang terendah sebesar 2,535 pada pernyataan ke delapan yaitu merasa nyaman dengan pelayanan di kantor camat dan ditemukan sebanyak 0 orang menyatakan sangat tidak setuju, 46 orang menyatakan tidak setuju, 63 orang menyatakan cukup setuju, 0 orang menyatakan setuju dan 0 orang menyatakan sangat setuju.

Kepuasan Masyarakat dari Segi Keterbukaan

Tabel 16
Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Masyarakat Dari Segi Keterbukaan

No	Indikator	Distribusi Jawaban Responden										Rata-rata	
		SS		S		CS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
10	Persyaratan di kantor camat tidak mempersulit	0	0,0	0	0,0	65	65,7	34	34,3	0	0,0	2,657	
11	Setiap melakukan Pengurusan di kantor camat semuanya di tanggapi dengan merata	0	0,0	1	1,0	61	61,6	37	37,4	0	0,0	2,636	
	Rata-rata keseluruhan										2,646		

Sumber: data olahan, 2015

Berdasarkan Tabel 16, mayoritas responden menjawab cukup setuju. Dari nilai rata-rata keseluruhan skor untuk kepuasan masyarakat dari segi keterbukaan sebesar 2,646 dengan nilai rata-rata indikator tertinggi sebesar 2,657 pada pernyataan ke sepuluh yaitu persyaratan di kantor camat tidak mempersulit. Dan yang terendah sebesar 2,636 pada pernyataan ke

sebelas yaitu Setiap melakukan pengurusan di kantor camat semuanya di tanggapi dengan merata dan ditemukan sebanyak 0 orang menyatakan sangat tidak setuju, 37 orang menyatakan tidak setuju, 65 orang menyatakan cukup setuju, 1 orang menyatakan setuju dan 0 orang menyatakan sangat setuju.

Kepuasan Masyarakat dari Segi Efisien

Tabel 17
Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Masyarakat Dari Segi Efisien

No	Indikator	Distribusi Jawaban Responden										Rata-rata	
		SS		S		CS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
12	Masyarakat akan datang kembali lagi untuk menggunakan jasa pelayanan di kantor camat	0	0,0	3	3,0	60	60,6	36	36,4	0	0,0	2,667	
13	Penjelasan yang diberikan petugas kantor Camat mudah dipahami	0	0,0	0	0,0	67	67,7	32	32,3	0	0,0	2,677	
		Rata-rata keseluruhan										2,672	

Sumber: data olahan, 2015

Berdasarkan Tabel 17, mayoritas responden menjawab cukup setuju. Dari nilai rata-rata keseluruhan skor untuk kepuasan masyarakat dari segi efisiensebesar 2,672 dengan nilai rata-rata indikator tertinggi sebesar 2,677 pada pernyataan ke tiga belas yaitu penjelasan yang diberikan petugas kantor Camat mudah dipahami. Dan yang terendah sebesar 2,667 pada pernyataan ke dua belas yaitu masyarakat akan datang kembali lagi untuk menggunakan jasa pelayanan di kantor camat dan ditemukan sebanyak

0 orang menyatakan sangat tidak setuju, 36 orang menyatakan tidak setuju, 67 orang menyatakan cukup setuju, 3 orang menyatakan setuju dan 0 orang menyatakan sangat setuju.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisis yang telah dilakukan sebelumnya pada masyarakat yang melakukan pengurusandi Kantor Camat Rimba Melintang Kabupaten

Rokan Hilir maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik untuk variable bukti fisik pada kantor Camat Rimba melintang Kabupaten Rokan Hilir tidak baik.
2. Kualitas pelayanan publik untuk variable kehandalan pada kantor Camat Rimba melintang Kabupaten Rokan Hilir tidak baik.
3. Kualitas pelayanan publik untuk variable ketanggapan pada kantor Camat Rimba melintang Kabupaten Rokan Hilir tidak baik.
4. Kualitas pelayanan publik untuk variable jaminan pada kantor Camat Rimba melintang Kabupaten Rokan Hilir tidak baik.
5. Kualitas pelayanan publik untuk variable Empati pada kantor Camat Rimba melintang Kabupaten Rokan Hilir tidak baik.

Saran

Beberapa saran yang mungkin dapat dilaksanakan serta bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan kesimpulan diatas antara lain:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Camat Rimba Melintang

Kabupaten Rokan Hilir, harus betul-betul memperhatikan kebutuhan masyarakat dan hendaknya pihak kantor camat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau aparat pemerintah kecamatan dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan kepada pegawai kantor camat.

2. Hendaknya pada kantor Camat Rimba Melintang meningkatkan tingkat kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan agar pegawai segera cepat bertindak dan menghadapi keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat berkatian dengan pengurusan pelayanan publik.
3. Sebagai bahan implikasi lanjutan. Penelitian ke depan perlu dengan menambah atau memasukkan faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang belum diuji pada penelitian ini seperti perencanaan, kemampuan, budaya kerja, dan pengawasan sehingga nilai koefisien determinasinya dapat lebih bervariasi secara signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Praktek*. Yogyakarta: Rineka Cipta.

Penelitian Suatu Pendekatan

Boediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paiman. 2014. *Pelayanan Public & Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung Alfabeta.
- Riduwan. 2009. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, poltak. 2014. *Reformasi pelayanan public teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan mudah dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.