

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Tondano Barat

Irma Suryani Simanjuntak ^{a, 1*}, Jetty E.H. Mokat ^{b, 2}, Devie S. R. Siwij ^{c, 3}

^a Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia

¹ suryanijuntak10@gmail.com *; ² jettymokat@unima.ac.id; ³ deviesiwij@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:
Quality Services
Administrative
Public Satisfaction

The purpose of this study is to determine the effect of the quality of administrative services on public satisfaction and the extent of this influence at the West Tondano District Office. The method used in this study is quantitative. For the sample, 97 people were selected by chance when the researcher met them, using an incidental quota sampling technique. The method used was numerical calculations and direct. For data analysis, this study used SPSS 30. From the results of data analysis and discussions about the effect of the quality of administrative services on public satisfaction at the West Tondano District Office, it can be concluded that there is an effect of administrative services on public satisfaction. This is evident from the significant value of 0.001, which is less than 0.05, and the coefficient of determination of 9.1 percent. This demonstrates that the quality of administrative performance influences public satisfaction. Based on the research findings, there is a significant relationship between the quality of administrative services and public satisfaction. Therefore, it is recommended that employees at the West Tondano District Office remain in the service area during designated working hours, utilize their time optimally, and provide optimal and friendly service to all visitors.

INTISARI

Kata kunci:
Kualitas Pelayanan
Administrasi
Kepuasan Masyarakat

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat serta seberapa besar pengaruh tersebut. di Kantor Kecamatan Tondano Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Untuk sampelnya, sebanyak 97 orang dipilih secara kebetulan saat peneliti bertemu dengan mereka, menggunakan teknik pengambilan sampel kuota insidental. Metode digunakan dengan perhitungan angka serta secara langsung. Untuk analisis data, penelitian ini menggunakan SPSS 30. Dari hasil analisis data dan diskusi tentang pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tondano Barat, dapat disimpulkan adanya pengaruh dari pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat. Ini terlihat dari nilai sig sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 dan koefisien determinasi sebanyak 9,1 persen. Ini membuktikan mutu kinerja administrasi ada mempengaruhi kepuasan masyarakat. Berdasarkan temuan penelitian, ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan administrasi dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, disarankan agar pegawai di Kantor Kecamatan Tondano Barat tetap berada di area layanan selama jam kerja yang ditetapkan, memanfaatkan waktu kerja dengan sebaik-baiknya, dan memberikan layanan yang optimal serta ramah kepada setiap pengunjung.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik ialah suatu kegiatan mencukupi keperluan warga, sesuai UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Teori tersebut wajib dilaksanakan secara efektif dan berkualitas agar dapat memenuhi kepentingan masyarakat. Kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat dengan tingkat kepuasan publik, sebagaimana dilaporkan oleh Simarmata (2020) pelayanan bagus rasa puas masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah. [1] Di samping itu, Barza (2024) menambahkan bahwa kepuasan masyarakat adalah reaksi masyarakat terhadap perbedaan antar kemauan dan kenyataan diterima. sebab itu, pemerintah perlu fokus pada peningkatan mutu kinerja memprioritaskan keperluan warga pengguna layanan. [2]

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan warga. Penelitian oleh Himari, Mokot, & Tumbel (2023). Penelitian tersebut dilaksanakan di Kantor Kelurahan Kombos Timur dan hasilnya mengindikasikan kinerja umum yang baik berpengaruh terarah pada ketahuan warga. Berdasarkan hasil-hasil ini, mengeksplorasi dampak mutu kinerja administrasi pada kepuasan warga di Kantor Kecamatan Tondano Barat. Dengan demikian, diharapkan studi bagaimana kualitas layanan administrasi berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat di daerah tersebut. [7]

Kepuasan adalah sebuah konsep yang rumit dan dapat diterapkan dalam berbagai situasi. Penelitian Siwij (2022) mengenai dampak kepuasan kerja terhadap motivasi pegawai desa di Kecamatan Pineleng menunjukkan bahwa kepuasan dapat berpengaruh pada performa dan semangat individu. [8] Kemampuan untuk berpikir dengan kritis adalah salah satu elemen kunci dalam peningkatan mutu layanan administrasi. Penelitian yang dilakukan oleh Pasandaran, T. Pangalila, & Mania (2023) menunjukkan bahwa cara pembelajaran kooperatif Think Pair Share (TPS) dapat meningkatkan kemampuan berpikir kritis siswa melalui metode pembelajaran efisien. [9]

Pentingnya kualitas pelayanan administrasi sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Salbiah (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan yang menerima layanan. Layanan yang baik untuk produk dan jasa akan membuat pelanggan merasa puas. Masyarakat cenderung merasa puas jika mereka menerima pelayanan yang berkualitas tinggi. [10] Pertanyaannya adalah: apakah mutu layanan administratif memiliki dampak terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tondano Barat, dan sejauh mana pengaruh mutu layanan administratif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tondano Barat? Tujuan dari penelitian ialah menganalisis dampak dari mutu layanan administratif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tondano Barat, dan melihat seberapa besar pengaruh mutu layanan administratif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tondano Barat.

Ada beberapa teori yang menguraikan mengenai kepuasan masyarakat, ialah teori X dan teori Y yang dikeluarkan oleh McGregor. Teori X beranggapan umumnya manusia cenderung malas dan tidak menyukai pekerjaan, sehingga diperlukan paksaan dan pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi. Sebaliknya, teori Y berargumen bahwa kerja fisik dan mental adalah sifat yang alami, dan sebagian besar orang mampu belajar untuk menerima serta mengejar tanggung jawab (Marliani, 2021). [11] Menurut Moenir (2024), untuk memastikan layanan dapat memuaskan masyarakat, ada 4 ketentuan ialah tindakan santun, metode menjelaskan baik ketika ekspektasi penerima, waktu penyampaian yang tepat, serta keramahan. [12]

Penelitian yang relevan dengan tema ini dilakukan oleh Henry Restu Putra, Yusuf Pebrianto, dan Tiris Sudrartono pada tahun 2022 dengan judul "Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Proses Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung". Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berkontribusi sebesar 56,1% terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan ahli waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. [13] Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh M. Adi Sholihin pada tahun 2020 berjudul "Dampak Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis" juga menghasilkan temuan yang signifikan. Memanfaatkan metode campuran, penelitian ini menampilkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) dan kepuasan masyarakat di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis. [14] Penelitian lain yang dilakukan oleh Noviria Sahri pada tahun 2022 dengan judul "Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar" menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan secara keseluruhan memberikan kontribusi sebesar 32,2% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan 67,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif. [15]

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan keuntungan dalam aspek ataupun praktik. Dalam aspek teori, penelitian ini dapat memperluas wawasan mahasiswa dan berfungsi sebagai referensi untuk penulisan skripsi. Sedangkan dalam aspek praktik, penelitian ini berfungsi sebagai alat evaluasi untuk Kantor Kecamatan Tondano Barat serta dapat membantu masyarakat dalam menilai kualitas layanan yang diberikan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan pendekatan positivisme untuk mengeksplorasi dampak dari tingkat layanan terhadap kepuasan warga di Kantor Camat Tondano Barat, Minahasa, Sulawesi Utara, Indonesia. Pendekatan kuantitatif ini diterapkan agar mengumpulkan data dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan melalui analisis statistik. Selama tiga bulan, penelitian ini dilakukan, dengan satu bulan dialokasikan untuk pengumpulan data dan dua bulan cara mengambil informasi, termasuk penyampaian dalam bentuk karya tulis dan pendampingan. Metode pengumpulan data yang diterapkan mencakup observasi, wawancara, dan kuesioner. Observasi digunakan untuk menilai pelaksanaan layanan administrasi, wawancara bertujuan untuk menjelaskan isu-isu yang muncul, dan kuesioner digunakan untuk menghimpun data dari para responden. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang berisi pernyataan tertulis yang diberikan langsung kepada responden. Kuesioner ini berupa angket kepuasan tertutup, yang mewajibkan responden untuk memilih dari pilihan yang telah ada.

Penelitian ini memiliki dua variabel, yakni kualitas layanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y). Kualitas layanan diukur melalui indikator bukti fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati, sedangkan kepuasan masyarakat diukur menggunakan indikator kenyamanan, keamanan, perhatian pribadi, pendekatan penyelesaian masalah, dan keadilan. Pengukuran variabel dilakukan dengan skala Likert yang memiliki rentang nilai dari 1 hingga 5. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari warga negara tinggal di Kecamatan Tondano Barat, yang terdaftar sebanyak 2.480 jiwa berdasarkan jumlah kepala keluarga. Sampel diambil dengan teknik pengambilan sampel kuota, menggunakan rumus Slovin untuk menghitung jumlah sampel yang representatif. Dengan penerapan metode kuantitatif dan alat penelitian yang kredibel.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tondano Barat, di Kabupaten Minahasa. Metode digunakan ialah kuantitatif dengan penggunaan teknik survei, serta pengambilan jawaban dengan cara beri pertanyaan ke 97 warga yang telah merasakan layanan di kantor kecamatan. Kualitas pelayanan menggambarkan seberapa efektif suatu lembaga dalam memenuhi harapan masyarakat. Kepuasan publik adalah ukuran dari rasa bahagia atau sedih dirasa seorang membedakan hasil pelayanan ketika harapan dimiliki (Kotler & Keller, 2012). [16] Kepuasan ini tercapai ketika hasil pelayanan sesuai atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Maka diharapkan supaya mengidentifikasi seberapa baik kualitas pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh Kantor Kecamatan Tondano Barat dalam memenuhi ekspektasi masyarakat dan meningkatkan kepuasan publik.

Kantor Kecamatan Tondano Barat, yang terletak di Kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara, menyediakan berbagai layanan izin dan administrasi untuk penduduk setempat di area tersebut. Wilayah kecamatan ini mencakup sembilan kelurahan dan memiliki area seluas 22,425 km². Tujuan dari kantor ini adalah untuk menciptakan pelayanan masyarakat yang inovatif, berdaya saing, profesional, berkualitas tinggi, serta transparan.

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan melibatkan 97 responden dari masyarakat yang pernah menggunakan layanan di kantor kecamatan tersebut. Data akan dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS.

Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Administrasi (X) dalam Tabel berikut menggambarkan pandangan masyarakat mengenai kualitas pelayanan administrasi:

Aspek Pelayanan	% Positif Masyarakat
Pegawai sehat saat melayani	54%
Fasilitas lengkap dan baik	53%
Ruang pelayanan bersih & nyaman	46%
Pelayanan dapat dipercaya	49%
Sesuai standar operasional	49%
Staff mengoperasikan alat penunjang	53%
Sigap melayani	61%
Tidak membiarkan menunggu lama	69%
Memiliki waktu luang membantu	54%
Penanganan cepat	56%
Pegawai profesional & dapat diandalkan	59%

Respon baik pada masyarakat	59%
Sopan berkomunikasi	64%
Informasi akurat	60%
Membantu yang kebingungan	59%
Pelayanan tanpa memandang status sosial	57%
Peduli terhadap permasalahan masyarakat	65%

Analisis Deskriptif Tentang Kepuasan Masyarakat (Y), dalam Pandangan masyarakat mengenai kepuasan yang diperoleh dari layanan di kantor kecamatan adalah sebagai berikut:

Aspek Kepuasan	% Positif Masyarakat
Menentukan tujuan sesuai kebijakan	55%
Mudah mendapatkan pelayanan	50%
Pelayanan nyaman	50%
Standar pelayanan sesuai	60%
Sambutan ramah (senyum, sapa)	56%
Fasilitas yang memadai	50%
Staf ramah	53%
Staf dalam suasana baik	48%
Kondisi lingkungan kondusif	55%
Keluhan cepat ditangani	57%
Pelayanan di luar jam kerja	49%
Solusi keluhan diberikan	47%
Tidak pandang bulu pada masyarakat	55%
Penilaian maksimal pelayanan	59%
Pengaruh kunjungan terhadap keberlangsungan Program	50%

Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X)	17	0.882	Reliabel dan Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	15	0.849	Reliabel dan Valid

Setiap item dalam kuesioner menunjukkan validitas dengan nilai r yang dihitung lebih besar daripada r tabel (0,202).

Uji Asumsi Klasik

Uji	Hasil	Kesimpulan
Normalitas	Sig. 0,200 > 0,05	Data berdistribusi normal
Linearitas	Sig. deviation from linearity 0,889 > 0,05	Hubungan linear
Homogenitas	Sig. Levene 0,105 > 0,05	Data homogen

Uji Statistik dan Hipotesis

Uji	Nilai	Kesimpulan
Regresi Linear	$F=9.493$, $\text{Sig.}=0.003 < 0.05$	Model regresi signifikan pengaruh variabel X ke Y
Uji t	$t_{\text{hitung}}=3.081 > t_{\text{tabel}}=1.661$, $\text{Sig.}=0.003 < 0.05$	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan
Korelasi	$r = 0.301$	Hubungan cukup kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan
Koef. Determinasi (R^2)	0.091 (9.1%)	Kualitas pelayanan menjelaskan kepuasan masyarakat sebesar 9.1%

Penelitian ini memiliki sejumlah batasan yang perlu diperhatikan. Pertama, dengan melibatkan 97 peserta, jumlah responden mungkin belum mencerminkan populasi umum di Kecamatan Tondano Barat, sehingga harus dilakukan generalisasi hasil dengan cermat. Kedua, karena penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif melalui kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data, ada kemungkinan bahwa beberapa aspek kualitatif yang penting terkait dengan pengalaman layanan tidak dapat dieksplorasi secara mendalam. Oleh karena itu, sangat dianjurkan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan ukuran sampel yang lebih besar dan pendekatan campuran agar dapat memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh.

Untuk meningkatkan mutu layanan administrasi, Kantor Kecamatan Tondano Barat harus mempertimbangkan beberapa aspek, antara lain: 1. Pengembangan kemampuan dan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar menjadi lebih cepat, responsif, dan tepat. 2. Perbaikan serta penambahan fasilitas penunjang yang nyaman, lengkap, dan mudah diakses oleh masyarakat. 3. Meningkatkan sikap responsif dan perhatian yang positif terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi warga selama proses pelayanan, untuk menciptakan rasa percaya dan loyalitas publik.

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, kami mengusulkan beberapa tindakan perbaikan sebagai berikut: 1. Mengadakan pelatihan secara teratur untuk staf mengenai layanan pelanggan dan penggunaan teknologi administrasi demi mempercepat dan meningkatkan akurasi layanan. 2. Menerapkan sistem antrian berbasis elektronik serta mendigitalisasi proses administrasi untuk meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan tingkat transparansi. 3. Melaksanakan survei kepuasan publik secara berkala sebagai masukan untuk penilaian dan peningkatan mutu layanan yang berkelanjutan. 4. Meningkatkan serta menambah fasilitas pendukung layanan agar lebih mudah diakses dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang datang. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan secara keseluruhan, sehingga dapat secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dan mendukung keberlanjutan program-program layanan di Kantor Kecamatan Tondano Barat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan mengenai dampak kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tondano Barat, berikut adalah kesimpulannya: 1. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan administrasi dan kepuasan masyarakat. Ini terbukti dengan angka signifikansi 0,001 yang kurang dari 0,05, menandakan bahwa layanan administrasi memiliki dampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tondano Barat. 2. Koefisien determinasi (R^2) yang mencapai 9,1% menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi hanya mampu menjelaskan sekitar 9,1% variasi dalam kepuasan masyarakat. Sedangkan, sisanya sebesar 90,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan administrasi itu sendiri.

Oleh karena itu, pegawai di Kantor Kecamatan Tondano Barat disarankan untuk tetap berada di area layanan selama jam kerja yang telah ditentukan, mengingat sejumlah keluhan masyarakat terkait ketidakhadiran petugas saat dibutuhkan. Pegawai diharapkan dapat menggunakan waktu kerja dengan seoptimal mungkin dan memberikan layanan yang maksimal serta bersahabat kepada setiap individu yang datang. Kantor Kecamatan Tondano Barat harus terus berupaya meningkatkan kualitas layanan untuk memastikan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi semakin meningkat.

Referensi

- [1] Simarmata, J. (2020). *Teknologi Informasi: Aplikasi Dan Penerapan*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- [2] Barza, P. (2024). Pengaruh Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Prima Pekanbaru. *Jurnal Penelitian Ilmu*, 257-267.
- [3] Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- [4] Widyaningrum, I. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*.
- [5] Hardiansyah. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- [6] Khaeruman. (2024). Strategi Efektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Era Bisnis Modern. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 554.
- [7] Himari, A., Mokat, J., & Tumbel, G. H. (2023). Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kombos Timur.
- [8] Siwij, D. S. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Perangkat Desa Se Kecamatan Pineleng. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(22).
- [9] Pasandaran, S., Pangalila, T., & Mania, T. J. (2023, January). The Influence of Think Pair Share (TPS) Cooperative Learning Model on Students' Critical Thinking Ability in Civics Learning in XI MIPA Class at SMA Negeri 1 Amurang. In *Unima International Conference on Social Sciences and Humanities (UNICSSH 2022)* (pp. 1739-1746). Atlantis Press.
- [10] Salbiah, E. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat Di Kantor Desa. Karimah Tauhid.
- [11] Marliani, L. (2021). Motivasi Kerja Dalam Perspektif Douglas Mcgregor. *Jurnal UNIGAL*, 3.
- [12] Moenir, H. (2024). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [13] Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(3), 1984-1903.
- [14] Sholihin, M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- [15] Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar
- [16] Kotler, P. a. (2020). *Marketing Management*. Upper Saddle River: Pearson Education Incihugy