



e-ISSN 0000-0000 : p-ISSN 0000-0000

Vol. 1, No. 1, Januari 2024

# MISTER

**Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science,  
Technology and Educational Research**

**Jurnal Penelitian Multidisiplin dalam Ilmu  
Pengetahuan, Teknologi dan Pendidikan**

**UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH  
KOTA BANDA ACEH**

**[mister@serambimekkah.ac.id](mailto:mister@serambimekkah.ac.id)**

Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science Technology  
and Educational Research

# Journal of MISTER

Vol. 1, No. 1, Januari 2024

Pages: 25-37

## Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Kantor Camat Teunom Kabupaten Aceh Jaya

Neneng Ratna Dewi, Zulbaidi, Mikhral Rinaldi

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Meulaboh

### Article in Journal of MISTER

|              |                                                                                                                         |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Available at | : <a href="https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister">https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister</a> |
| DOI          | : <a href="https://doi.org/10.32672/mister.v1i1.1011">https://doi.org/10.32672/mister.v1i1.1011</a>                     |

### How to Cite this Article

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| APA          | : Dewi, N. R., Zulbaidi, & Mikhral Rinaldi. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Kantor Camat Teunom Kabupaten Aceh Jaya. <i>MISTER: Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research</i> , 1(1), 25 - 37. <a href="https://doi.org/10.32672/mister.v1i1.1011">https://doi.org/10.32672/mister.v1i1.1011</a> |
| Others Visit | : <a href="https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister">https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister</a>                                                                                                                                                                                                                                                                   |

**MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*** is a scholarly journal dedicated to the exploration and dissemination of innovative ideas, trends and research on the various topics include, but not limited to functional areas of Science, Technology, Education, Humanities, Economy, Art, Health and Medicine, Environment and Sustainability or Law and Ethics.

**MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*** is an open-access journal, and users are permitted to read, download, copy, search, or link to the full text of articles or use them for other lawful purposes. Articles on Journal of MISTER have been previewed and authenticated by the Authors before sending for publication. The Journal, Chief Editor, and the editorial board are not entitled or liable to either justify or responsible for inaccurate and misleading data if any. It is the sole responsibility of the Author concerned.

## **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Kantor Camat Teunom Kabupaten Aceh Jaya**

**Neneng Ratna Dewi<sup>1\*</sup>, Zulbaidi<sup>2</sup>, Mikhral Rinaldi<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Meulaboh

\*Email: nenegrw@gmail.com

Diterima: 24-12-2023 | Disetujui: 27-12-2023 | Diterbitkan: 26-01-2024

### **ABSTRACT**

*This research was carried out with the aim of knowing the factors that influence community satisfaction with services at the Teunom sub-district office, Aceh Jaya district. Data collection was carried out by means of library research and field research. Data analysis was carried out using qualitative analysis. The population in this study were all people who came and received services at the Teunom sub-district office, Aceh Jaya district, sampling using random sampling method as many as 80 respondents from the entire population. The results of the study note that the factors of service quality, service standards, human resources/employees, fairness in getting service affect people's satisfaction.*

**Keywords:** Trust, Satisfaction, Commitment

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Camat Teunom Kabupaten Aceh Jaya. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan (*Library Research*) dan penelitian lapangan (*field research*). Analisa data dilakukan menggunakan analisa kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang dan menerima pelayanan di Kantor Camat Teunom Kabupaten Aceh Jaya, pengambilan sampel menggunakan metode random sampling sebanyak 80 responden dari keseluruhan populasi. Hasil penelitian diketahui bahwa faktor kualitas pelayanan, standar pelayanan, sumber daya manusia/pegawai, keadilan mendapatkan pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat

**Kata Kunci:** Kepercayaan, Kepuasan, Komitmen

## **PENDAHULUAN**

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

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

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

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

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

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

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Apabila yang didapatkan oleh pelanggan/masyarakat melebihi harapannya maka pelanggan/masyarakat tersebut dapat meraih kepuasan, begitu juga sebaliknya apabila yang didapatkan lebih rendah dari harapan maka pelanggan/masyarakat tersebut belum terpuaskan.

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

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

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

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan publik. Dalam penelitian ini penulis mencoba mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diantaranya, 1) kualitas pelayanan, 2) standar pelayanan, 3) sumber daya manusia/pegawai, dan 4) keadilan mendapatkan pelayanan. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti tentang *“Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Camat Teunom Kabupaten Aceh Jaya”*.

## **METODE**

### **Lokasi dan Objek Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Camat Teunom yang terletak di Jalan Banda Aceh-Meulaboh Desa Padang Kleng Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya. Sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Camat Teunom Kabupaten Aceh Jaya.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang ke Kantor Camat Teunom dan membutuhkan pelayanan pegawai Kantor Camat Teunom Kabupaten Aceh Jaya. Sedangkan yang menjadi Sampel dalam penelitian ini adalah 80 orang yang datang ke Kantor Camat Teunom dan membutuhkan pelayanan pegawai Kantor Camat Teunom Kabupaten Aceh Jaya yang ditentukan secara acak (*Random Sampling*).

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan dua teknik yaitu: penelitian kepustakaan (*Library Research*) melalui studi kepustakaan dan penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi/mengamati tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Camat Teunom, interview/melakukan tanya jawab dan wawancara dengan masyarakat yang datang ke Kantor Camat Teunom serta melalui penyebaran kuesioner dengan membagikan kuesioner kepada masyarakat yang datang ke Kantor Camat Teunom.

### **Metode Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan hipotesis kemudian melakukan pengujian di lapangan. Untuk menganalisa tingkat persetujuan responden maka diukur dengan menggunakan skala *likert* dengan tingkat persetujuan sebagai berikut

**Tabel 1. Skala Likert**

| <b>Keterangan (pilihan)</b>  | <b>Score</b> |
|------------------------------|--------------|
| 1. Sangat tidak setuju (STS) | 1            |
| 2. Tidak setuju (ST)         | 2            |
| 3. Netral (N)                | 3            |
| 4. Setuju (S)                | 4            |
| 5. Sangat setuju (SS)        | 5            |

### **Operasional Variabel**

Variabel penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel independen (bebas) berupa kualitas pelayanan, standar pelayanan, sumber daya manusia/pegawai dan keadilan mendapatkan pelayanan dan variabel dependen (terikat) berupa kepuasan masyarakat.

## **HASIL DAN DISKUSI**

### **Deskripsi Tempat Penelitian**

Kantor Camat Teunom terletak di Jalan Banda Aceh-Meulaboh Desa Padang Kleng Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya. Dengan jumlah keseluruhan pegawai sebanyak 43 orang, yaitu sebanyak 25 PNS dan sebanyak 18 orang sebagai tenaga Kontrak.

Kecamatan Teunom mengalami 2 kali pemekaran. Yaitu pemekaran kecamatan Panga dan Kecamatan Pasie Raya. pusat kecamatan berada di Keude Teunom. Teunom salah satu kota kecamatan terpadat di Kabupaten Aceh Jaya selain Kota Calang dan Kota kecamatan Lamno. Kecamatan Teunom terdiri dari 24 Desa yaitu Cot Trap, Lueng Gayo, Pasi Geulima, Pasi Timon, Paya Baro, Teupin Ara, Alue Ambang, Alue Meuraksa, Batee Roo, Blang Baro, Blang Ramee, Gampong Baru, Keude Teunom, Kubu, Padang Kleng, Pantan, Pasi Pawang, Pasi Tulak Bala, Rambong Payong, Seumira, Seuneubok Padang, Tanoh Anoe, Tanoh Manyang dan Weue Gajah. Dengan jumlah penduduk 12.745 jiwa.

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

### **Karakteristik Responden**

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

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

| No            | Variabel           | Frekwensi | Persentase  |
|---------------|--------------------|-----------|-------------|
| 1             | Jenis kelamin      |           |             |
|               | a. Laki-laki       | 37        | 46,25 %     |
|               | b. Perempuan       | 43        | 53,75 %     |
| 2             | Usia               |           |             |
|               | a. 18 – 25 tahun   | 23        | 28,75 %     |
|               | b. 26 – 35 tahun   | 25        | 31,25 %     |
|               | c. 36 – 50 tahun   | 27        | 33,75 %     |
|               | d. >50 tahun       | 5         | 6,25 %      |
| 3             | Status responden   |           |             |
|               | a. Menikah         | 46        | 57,5 %      |
|               | b. Belum menikah   | 15        | 18,75 %     |
|               | c. Janda / duda    | 19        | 23,75 %     |
| 4             | Tingkat pendidikan |           |             |
|               | a. SD              | 8         | 10 %        |
|               | b. SLTP            | 15        | 18,75 %     |
|               | c. SLTA            | 25        | 31,25 %     |
|               | d. Diploma         | 13        | 16,25 %     |
|               | e. Sarjana         | 19        | 23,75 %     |
| 5             | Pekerjaan          |           |             |
|               | a. PNS             | 17        | 21,25 %     |
|               | b. Pegawai Swasta  | 7         | 8,75 %      |
|               | c. Wiraswasta      | 11        | 13,75 %     |
|               | d. TNI/POLRI       | 5         | 6,25 %      |
|               | e. Tani            | 22        | 27,5 %      |
|               | f. IRT             | 9         | 11,25 %     |
|               | g. Mahasiswa       | 5         | 6,25 %      |
|               | h. Lainnya         | 4         | 5 %         |
| <b>Jumlah</b> |                    | <b>86</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Data primer diolah November 2018

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

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

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

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

Dilihat dari segi pekerjaan, diketahui bahwa sebagian besar responden adalah petani yaitu sebanyak 22 orang (27,5%), PNS sebanyak 17 orang (21,25%), wiraswasta sebanyak 11 orang (13,75%), TNI/POLRI

sebanyak 5 orang (6,25%), IRT 9 orang (11,25%), pegawai swasta sebanyak 7 orang (8,75%), kemudian disusul yang memiliki pekerjaan lainnya sebanyak 4 orang (5%), dan responden dengan pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 5 orang (6,25%).

### Hasil Analisis Variabel Kualitas Pelayanan

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

**Tabel 3. Variabel Kualitas Pelayanan**

| No                          | Variabel                                                                       | STS        |          | TS         |            | N           |             | S           |            | SS         |            | Jumlah     |            |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                             |                                                                                | Fr         | %        | Fr         | %          | Fr          | %           | Fr          | %          | Fr         | %          | Fr         | %          |
| 1.                          | Pegawai tanggap dan cekatan dalam melayani setiap pelanggan/ masyarakat        | 3          | 3,75     | 4          | 5          | 6           | 7,5         | 37          | 46,25      | 30         | 37,5       | 80         | 100        |
| 2.                          | Petugas bersedia untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tepat | -          | -        | -          | -          | 2           | 2,5         | 35          | 43,75      | 43         | 53,75      | 80         | 100        |
| 3.                          | Petugas bersedia memberikan saran maupun solusi yang tepat dari permasalahan   | 1          | 1,25     | 2          | 2,5        | 2           | 2,5         | 40          | 50         | 35         | 43,75      | 80         | 100        |
| <b>Jumlah</b>               |                                                                                | <b>4</b>   | <b>5</b> | <b>6</b>   | <b>7,5</b> | <b>10</b>   | <b>12,5</b> | <b>112</b>  | <b>140</b> | <b>108</b> | <b>135</b> | <b>80</b>  | <b>100</b> |
| <b>rata-rata persentase</b> |                                                                                | <b>1,7</b> |          | <b>2,5</b> |            | <b>4,17</b> |             | <b>46,7</b> |            | <b>45</b>  |            | <b>100</b> |            |

Sumber: Data primer diolah November 2018

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

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

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

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

### Hasil Analisis Variabel Standar Pelayanan

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

**Tabel 4. Variabel Standar Pelayanan**

| No                          | Variabel                                                                                                           | STS |   | TS   |      | N  |      | S    |       | SS    |        | Jumlah |     |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|------|------|----|------|------|-------|-------|--------|--------|-----|
|                             |                                                                                                                    | Fr  | % | Fr   | %    | Fr | %    | Fr   | %     | Fr    | %      | Fr     | %   |
| 1.                          | Mudah dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik                                                                | -   | - | 3    | 3,75 | 5  | 6,25 | 33   | 41,25 | 39    | 48,75  | 80     | 100 |
| 2.                          | Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi | -   | - | -    | -    | 3  | 3,75 | 40   | 50    | 37    | 46,25  | 80     | 100 |
| 3.                          | Ruangan pelayanan yang bersih                                                                                      | -   | - | 2    | 2,5  | 4  | 5    | 29   | 36,25 | 45    | 56,25  | 80     | 100 |
| <b>Jumlah</b>               |                                                                                                                    | -   | - | 5    | 6,25 | 12 | 15   | 102  | 127,5 | 121   | 151,25 | 80     | 100 |
| <b>Rata-rata persentase</b> |                                                                                                                    | -   | - | 2,08 |      | 5  |      | 42,5 |       | 51,42 |        | 100    |     |

Sumber: Data primer diolah November 2018

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

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

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

Dari tabel 4 di atas menunjukkan bahwa kesimpulan yang bisa diambil dari variabel standar pelayanan adalah dari ketiga indikator pertanyaan yang diajukan kepada responden lebih banyak yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada sangat tidak setuju dan setuju. Jadi dari ketiga indikator tersebut terbukti bahwa standar pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Teunom.

## Hasil Analisis Variabel Sumber Daya Manusia/Pegawai

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

**Tabel 5. Variabel Sumber Daya Manusia/Pegawai**

| No                          | Variabel                                                                                                         | STS         |            | TS          |             | N           |             | S            |               | SS           |              | Jumlah     |            |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|---------------|--------------|--------------|------------|------------|
|                             |                                                                                                                  | Fr          | %          | Fr          | %           | Fr          | %           | Fr           | %             | Fr           | %            | Fr         | %          |
| 1.                          | Petugas bersikap Ramah dan Sopan dalam memberikan pelayanan                                                      | -           | -          | -           | -           | 5           | 6,25        | 40           | 50            | 35           | 43,75        | 80         | 100        |
| 2.                          | Memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan Masyarakat                                        | 2           | 2,5        | 3           | 3,75        | 7           | 8,75        | 36           | 45            | 32           | 40           | 80         | 100        |
| 3.                          | Bersedia menolong Masyarakat ketika mengalami kesulitan, misalnya dalam memahami dokumen-dokumen yang mau diurus | -           | -          | -           | -           | 10          | 12,5        | 39           | 48,75         | 31           | 38,75        | 80         | 100        |
| <b>Jumlah</b>               |                                                                                                                  | <b>2</b>    | <b>2,5</b> | <b>3</b>    | <b>3,75</b> | <b>22</b>   | <b>27,5</b> | <b>115</b>   | <b>143,75</b> | <b>98</b>    | <b>122,5</b> | <b>80</b>  | <b>100</b> |
| <b>Rata-rata persentase</b> |                                                                                                                  | <b>0,83</b> |            | <b>1,25</b> |             | <b>9,17</b> |             | <b>47,92</b> |               | <b>40,83</b> |              | <b>100</b> |            |

Sumber: Data primer diolah November 2018

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

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

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

Dari tabel 5 di atas menunjukkan bahwa kesimpulan yang bisa diambil dari variabel Sumber Daya Manusia/Pegawai adalah dari ketiga indikator pertanyaan yang diajukan kepada responden lebih banyak yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada netral, sangat tidak setuju dan tidak setuju.

## **Hasil Analisis Variabel Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

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

**Tabel 6. Variabel Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

| No                          | Variabel                                                    | STS         |            | TS          |           | N         |           | S            |               | SS           |               | Jumlah     |            |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------|------------|-------------|-----------|-----------|-----------|--------------|---------------|--------------|---------------|------------|------------|
|                             |                                                             | Fr          | %          | Fr          | %         | Fr        | %         | Fr           | %             | Fr           | %             | Fr         | %          |
| 1.                          | Mendapat Pelayanan yang sama tanpa membedakan status sosial | 2           | 2,5        | 5           | 6,25      | 3         | 3,75      | 30           | 37,5          | 40           | 50            | 80         | 100        |
| 2.                          | Pelayanan yang diberikan sesuai urutan kedatangan           | -           | -          | 3           | 3,75      | 5         | 6,25      | 41           | 51,25         | 31           | 38,75         | 80         | 100        |
| 3.                          | Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan            | -           | -          | -           | -         | 4         | 5         | 28           | 35            | 48           | 60            | 80         | 100        |
| <b>Jumlah</b>               |                                                             | <b>2</b>    | <b>2,5</b> | <b>7</b>    | <b>10</b> | <b>12</b> | <b>15</b> | <b>99</b>    | <b>123,75</b> | <b>119</b>   | <b>148,75</b> | <b>8</b>   | <b>100</b> |
| <b>Rata-rata persentase</b> |                                                             | <b>0,83</b> |            | <b>3,33</b> |           | <b>5</b>  |           | <b>41,25</b> |               | <b>49,59</b> |               | <b>100</b> |            |

Sumber: Data primer diolah November 2018

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

Kemudian pernyataan “Pelayanan yang diberikan sesuai urutan kedatangan” yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 orang (38,75%), yang menyatakan setuju sebanyak 41 orang (51,25%), yang menyatakan netral 5 orang (6,25%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,75%), sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada seorang pun.

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

Dari tabel 6 di atas menunjukkan bahwa kesimpulan yang bisa diambil dari variabel Keadilan Mendapatkan Pelayanan adalah dari ketiga indikator pertanyaan yang diajukan kepada responden lebih banyak yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada sangat tidak setuju dan setuju. Jadi dari ketiga indikator tersebut terbukti bahwa Keadilan Mendapatkan Pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

## Hasil Analisis Variabel Kepuasan Masyarakat

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

**Tabel 7. Variabel Kepuasan Masyarakat**

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

Sumber: Data primer diolah November 2018

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

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

Dan yang terakhir adalah pernyataan “Layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat” sebanyak 32 orang (40%) responden menjawab sangat setuju, 41 orang (51,25%) menjawab setuju, yang menjawab netral sebanyak 4 orang (5%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,5%), dan yang menyatakan sangat tidak setuju hanya 1 orang (1,25%).

Dari tabel 7 dan penjelasan variabel kepuasan masyarakat di atas maka dapat disimpulkan bahwa dari ketiga indikator pertanyaan yang diajukan kepada responden lebih banyak yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada sangat tidak setuju dan tidak setuju.

## **Pembuktian Hipotesis**

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

**Tabel 8. Tanggapan Responden Keseluruhan dalam %**

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

Sumber: Data primer diolah November 2018

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

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

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

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

Dan yang terakhir adalah variabel Kepuasan Masyarakat, dari tabel diatas terlihat bahwa sebanyak 44,17% responden menjawab sangat setuju, 41,25% responden menjawab setuju, yang menjawab netral

sebanyak 4,58% responden, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3,75% responden dan yang menyatakan sangat tidak setuju hanya 2,92% dari keseluruhan responden.

Melihat hasil jawaban responden dari kelima variabel tersebut di atas, banyaknya responden yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada netral, sangat tidak setuju dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, standar pelayanan, sumber daya manusia/pegawai, serta keadilan mendapatkan pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya.

## **KESIMPULAN**

Dalam penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Keempat variabel yaitu kualitas pelayanan, standar pelayanan, sumber daya manusia/pegawai, dan keadilan mendapatkan pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor Camat Teunom Kabupaten Aceh Jaya.
2. Berdasarkan hasil jawaban responden variabel kualitas pelayanan bahwa lebih banyak yang menjawab sangat setuju, dari variabel standar pelayanan responden lebih banyak yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada sangat tidak setuju dan tidak setuju, variabel sumber daya manusia/pegawai juga terbukti banyak responden yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada netral, sangat tidak setuju dan tidak setuju, variabel keadilan mendapatkan pelayanan lebih banyak yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju serta hasil jawaban responden variabel kepuasan masyarakat lebih banyak yang menjawab sangat setuju dan setuju daripada netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.
3. Kesemua variabel pertanyaan yang diajukan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor Camat Teunom Kabupaten Aceh Jaya.

## **SARAN**

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini yaitu:

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

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Denhardt, Janer V, and Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service : Serving Not Steering*. Armonk, N.Y : M.E.Sharpe.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irsan.2012.*Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung*. Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Hair, Joseph F et al.2006. *Multi Variate Data Analysis*. Fifth Edition. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Hanif N urcholis.2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid II, Edisi Kesebelas*. Alih Bahasa Benyamin Molan, Jakarta. : Indeks
- Lupiyoadi, Hamdani.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Jakarta Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta
- Mahmoeddin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Cetakan Pertama. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moenir,H.A.S., 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ridwan dan Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*.Nuansa.Bandung
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance: Membangun sistem manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, P. 2001. *Organisasi dan Prilaku Administrasi*. Jakarta.Gunung Agung.
- Sufriadi, D. (2019). Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh. *Jurnal Ekombis*, 4(2), 121-132.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*.Andy Offset, Yogyakarta
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Widodo, Joko.2001.*Good Governance*.Surabaya : Insan Cendekia