

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Kharisma Oktora¹, Evi Mayang Sari², Tiris Sudrartono³

Politeknik Piksi Ganehsa^{1,2,3}

kharismaoktora123@gmail.com¹, vmaysar9300@gmail.com²,

tiris.sudrartono@gmail.com³

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP baru di Kecamatan Paseh Kab Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptip kualitatif, sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data skunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi empiris kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP di kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan, nilai uji t menunjukkan t hitung > t table yaitu 8,028 > 2,042. Simpulan, kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung dapat dilihat dari kesederhanaan prosedur pelayan, Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung dalam prosedur pembuatan KTP sudah sederhana dan tidak berbelit belit. Waktu pelayanan, Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung dalam penyelesaian pembuatan KTP sudah sesuai sop (standar operasional prosedur).

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, KTP, Pelayan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine community satisfaction in making new KTPs in Paseh District, Bandung Regency. The method used in this study is descriptive qualitative, the data sources used are primary data sources and secondary data sources related to empirical situations and conditions of community satisfaction in the service of making KTPs in the sub-districts. The results showed that the t test value showed t count > t table, namely 8.028 > 2.042. In conclusion, community satisfaction with the service for making KTPs in Paseh District, Bandung Regency can be seen from the simplicity of the waiter procedure, Paseh District, Bandung Regency, the procedure for making KTPs is simple and straightforward. The time of service, Paseh District, Bandung Regency in completing the making of KTP was in accordance with SOP (standard operating procedure).

Keywords: Community Satisfaction, KTP, Servant

PENDAHULUAN

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Paseh, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan diantaranya tempat kurang luas, dan tempatnya kurang tertata. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal

yang perlu diperhatikan. Apabila pelayanan tersebut tidak memuaskan maka dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan.

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 publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). 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.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peneliti bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Paseh. Berikut Tabel 1 menunjukkan jumlah percetakan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP):

Tabel 1.
Jumlah Percetakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

No	Bulan	Jumlah Percetakan
1	Januari	50
2	Februari	75
3	Maret	-
4	April	135
5	Mei	55
6	Juni	20

Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan kajian guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung.

KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Menurut tjiptono dalam (Aprilia & Fatihah, 2021) kualitas pelayanan merupakan sikap yang ditujukan untuk memberikan apa yang dibutuhkan konsumen dan ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan permintaan konsumen. Dimensi yang digunakan dalam kualitas pelayan adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keamanan, empati.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Atmaja Dalam (Putra et al., 2022) mengemukakan bahwa, kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan. Kepuasan pelanggan menurut Oliver dalam (Rezha et al., 2013) terhadap *surprise* yang *inheren* dalam pemerolehan dan atau pengalaman konsumsi.

Faktor–faktor yang mempengaruhi layanan, pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Kasmir (2005), faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Menurut Barata (2003), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting yaitu, a) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja; b) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

KTP

Menurut Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia pada tahun 2015 mengatakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dijadikan dasar penerbitan paspor, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), polis asuransi, sertifikathak atas tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk kependudukan secara Nosional dalam pasal 2 ayat (1)

menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional (Ahmed et al., 2014).

Standar Pelayanan Minimal yaitu, a) perekaman dan pencetakan KTP; b) KK dan KTP Siak lama. Sistem Mekanisme dan Prosedur yaitu, a) penduduk membawa KK dan KTP di Kecamatan untuk perekaman KTP; b) petugas melakukan verifikasi bio data yang bersangkutan apabila ada kekeliruan maka dilakukan edit data dengan dilampiri bukti pendukung (akte kelahiran/ akta nikah/akta cerai/ijazah); c) apabila perubahan biodata menyangkut perubahan tanggal lahir dan jenis kelamin maka edit data harus dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil tetapi apabila di luar hal tersebut edit data bisa langsung dilakukan di Kecamatan; d) pemohon melakukan perekaman data KTP, sidik jari iris mata di Kecamatan; e) petugas di dinas dan tenaga perbantuan kecamatan melakukan pencetakan KTP; f) pemohon bisa mengambil KTP di Disdukcapil dengan membawa resitanda bukti sudah perekaman dari Kecamatan.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Pasolong (2010) semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan masyarakat (*high trust*) kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat ditunjukkan pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2.
Unsur Minimal untuk Dasar Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Unsur
1	Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2	Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3	Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
4	Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
5	Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku

6	Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
7	Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
8	Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
9	Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10	Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
11	Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
12	Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
13	Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14	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.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian menggunakan pendekatan deskriptif, dalam hal ini mendeskripsikan tentang pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Pengenal (KTP) pada Kantor Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung. Jenis penelitian termaksud dalam metode penelitian kuantitatif karena menggunakan data penelitian berupa angka dan analisis menggunakan statistik inferensial. Lokasi penelitian adalah Kantor Kecamatan paseh Kabupaten Bandung. Penelitian dilakukan selama 1 bulan yaitu bulan juli sampai dengan Agustus 2022.

Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah Pengambilan Kepuasan pada Kantor Kecamatan paseh Kabupaten Bandung, yang merupakan variabel mandiri yaitu variabel yang tidak dimaksudkan untuk dihubungkan atau dibandingkan dengan variabel lain. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh penduduk yang terdaftar di Kecamatan Paseh yang mengurus KTP sebanyak 300 orang sekaligus menjadi populasi dalam penelitian ini.

Teknik random sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang ditetapkan sebanyak 75, sedangkan penentuan besarnya sampel menggunakan rumus slovin, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 75 responden.

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini ditempuh beberapa teknik pengumpulan data. Pertama, studi Pustaka. Data yang digunakan sebagai pendukung dalam penelitian ini adalah yang dikumpulkan langsung dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten, Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung, Jurnal Ekonomi, Buku-Buku tentang ekonomi, selain itu terdapat pula data yang dikumpulkan dari media online (website) maupun instansi terkait. Kedua, studi lapangan. Pengumpulan data secara langsung ke lapangan dengan mempergunakan teknik pengumpulan data menggunakan angket atau koesioner dan Dokumen berupa jumlah masyarakat yang mengurus KTP pada CAPIL. Selanjutnya, metode analisa data yaitu, analisis regresi linear sederhana, uji statistik, uji t (uji secara parsial), uji koefisien determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN

Hasil perhitungan validitas ditunjukkan pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3.
Hasil Perhitungan Validitas

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kualitas pelayanan (X)	1	0,740	0,2146	Valid
	2	0,684	0,2146	Valid
	3	0,616	0,2146	Valid
	4	0,692	0,2146	Valid
	5	0,857	0,2146	Valid
	6	0,680	0,2146	Valid
	7	0,593	0,2146	Valid
	8	0,564	0,2146	Valid
Tingkat Kepuasan masyarakat (Y)	9	0,836	0,2146	Valid
	10	0,814	0,2146	Valid
	11	0,814	0,2146	Valid
	12	0,887	0,2146	Valid
	13	0,594	0,2146	Valid
	14	0,724	0,2146	Valid
	15	0,825	0,2146	Valid
	16	0,560	0,2146	Valid
	17	0,816	0,2146	Valid
	18	0,780	0,2146	Valid

Berdasarkan hasil analisis didapat nilai korelasi item-item yang nilainya lebih dari 0,2146 sehingga dapat disimpulkan bahwa butir instrumen penelitian kualitas pelayanan (X), dan tingkat kepuasan masyarakat (Y) tersebut valid.

Hasil Pengujian Reliabilitas Efektivitas Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian reliabilitas efektivitas ditunjukkan pada Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4.
Reliability Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,923	18

Berdasarkan Tabel 4 maka diperoleh nilai alpha sebesar 0,923. Hasil analisis tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel, r tabel dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data $n=82$, maka didapat r tabel sebesar 0,2146. Sehingga apabila nilai alpha $>$ r tabel, maka instrumen dapat dikatakan reliabel, karena $0,923 > 0,3$ maka instrumen yang digunakan didalam penelitian dikatakan reliabel.

Hasil uji pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP baru di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung ditunjukkan pada Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5.
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP baru di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung

Correlations			
		Kualitas pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat
Kualitas pelayanan	Pearson Correlation	1	,835**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	82	82
Tingkat kepuasan masyarakat	Pearson Correlation	,835**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	82	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pedoman dalam memberikan interpretasi koefisien korelasi ditunjukkan pada Tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6.
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2011)

Pada tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi efektivitas pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP baru di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung 0,923. Jadi hubungan antara efektivitas kualitas pelayan terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang diukur dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,923. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang “sangat kuat”.

Hasil uji analisis regresi linear sederhana ditunjukkan pada Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7.
Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13,830	4,964		2,786	,009
1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP baru di kecamatan paseh kabupaten bandung	1,149	,143	,835	8,028	,000

a. Dependent Variable: tingkat kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini didapatkan model fungsi regresi sebagai berikut:

$$Y=13,830+ 1,149$$

Pada persamaan regresi tersebut dapat dilihat bahwa koefisien regresi memiliki tanda positif yang berarti semakin baik efektivitas kualitas pelayanan maka peningkatan tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat, sebaliknya apabila kualitas pelayanan kurang baik akan membuat tingkat kepuasan masyarakat menurun.

Dari tabel diatas, didapat informasi yaitu, a) konstanta (a) sebesar 13,830, artinya jika efektivitas kualitas pelayanan nilainya 0, maka tingkat kepuasan masyarakat nilainya

13,830; b) koefisien regresi efektivitas kualitas pelayanan (b) bernilai positif, yaitu 1,149 artinya tingkat kepuasan masyarakat sebesar 1, maka tingkat kepuasan masyarakat meningkat sebesar 1,149.

Hasil analisis koefisien determinasi ditunjukkan pada Tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8.
Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary					
Model	Change Statistics				
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,697 ^a	64,449	1	28	,000
a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat					

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R^2 (*R Square*) sebesar 0,697 atau (69,7%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen yaitu efektivitas pengaruh kualitas pelayanan terhadap variabel dependen peningkatan tingkat kepuasan masyarakat sebesar (69,7%). Sedangkan sisanya sebesar 30,3 % dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Pedoman dalam memberikan interpretasi koefisien determinasi ditunjukkan pada Tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9.
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi

Pernyataan	Keterangan
> 4%	Pengaruh Rendah Sekali
5% - 16%	Pengaruh Rendah Tapi Pasti
17% - 49%	Pengaruh Cukup Berarti
50% - 81%	Pengaruh Tinggi
> 80%	Pengaruh Tinggi Sekali

Sumber: Sugiyono (2012: 184)

Dari tabel di atas jelas terlihat bahwa nilai koefisien determinansi yang telah dihitung sebesar 69,7% masuk dalam kriteria pengaruh yang tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang tinggi antara efektivitas pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP baru di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung.

Hasil uji T ditunjukkan pada Tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10.
Uji T

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13,830	4,964		2,786	,009
1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP bari di kecamatan paseh kabupaten bandung	1,149	,143	,835	8,028	,000

a. Dependent Variable: tingkat kepuasan masyarakat

Sumber: Hasil Pengolahan Menggunakan Program SPSS 22.0, 2016

Berdasarkan tabel 10 di peroleh t hitung 8,028. Tabel distribusi t di cari pada $\alpha=5\%$, maka diperoleh untuk t tabel sebesar 2,042. Oleh larena nilai t hitung $>$ t tabel (8,028 $>$ 2,042) maka H_0 di tolak. Artinya secara persial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung.

PEMBAHASAN

Menurut Pasolong (2010) semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan masyarakat (*high trust*) kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil analisis regresi linear diperoleh persamaan $Y = 13,830 + 1,149 X$. Persamaan tersebut menunjukkan, a) konstanta sebesar 13,830 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai pelayanan publik maka nilai kepuasan masyarakat tetap 13,830; b) koefisien regresi dari kepuasan masyarakat sebesar 1,149 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai pelayanan publik maka nilai kepuasan masyarakat akan bertambah 1,149.

Adapun pada hasil uji determinasi diketahui bahwa besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,2146 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh pelayanan pelayanan publik (X) terhadap kepuasan Masyarakat (Y) yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil kuadran dari nilai R. besarnya koefisien determinasi (R square) adalah 0,697 yang mengandung pengertian bahwa pelayanan publik berpengaruh sebesar 69,7% terhadap kepuasan masyarakat yang melakukan pengurusan KTP di Kantor kecamatan paseh kabupaten bandung. Sedangkan sisanya

sebesar 30,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi fokus dalam penelitian ini. Hasil uji hipotesis di atas diketahui bahwa variabel pelayanan publik memiliki nilai t hitung 8,028 dengan signifikansi $8,028 < 2,042$ artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dikecamatan paseh kabupaten bandung.

Berdasarkan hasil uji T, secara persial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung. Hasil serupa juga ditunjukkan pada penelitian Setyawati (2023), bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen (Tjiptono, 2002). Suatu usaha, manajemen, Lembaga yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi juga memiliki tingkat kualitas pelayanan yang baik (Tjiptono, 2000).

SIMPULAN

Simpulan pada penelitian ini adalah, a) kualitas pelayanan di Kecamatan Paseh diketahui sudah berkualitas dan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat; b) kepuasan masyarakat dalam membuat KTP di Kecamatan Paseh diketahui sudah memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun masalah prosedur dan kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan lagi sebab masih terdapat masyarakat yang kurang puas terhadap itu; c) upaya yg dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dalam pembuatan KTP melalui peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Paseh dengan cara mengadakan penyuluhan kepada masyarakat terkait prosedur-prosedur dan sop yang ada di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, Z., Rizwan, M., Ahmad, M., & Haq, M. (2014). Effect of Brand Trust and Customer Satisfaction on Brand Loyalty ini Bahawalpur. *Journal of Sociological Research*, 5(1), 306-326. <https://doi.org/10.5296/jsr.v5i1.6568>
- Aprillia, A., & Fatihah, D. C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Gojek pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bandung. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 9(1), 242–257. <https://doi.org/10.47668/pkwu.v9i1.222>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Kasmir, K. (2005). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- 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. *MSEJ*, 3(4). <https://doi.org/10.37385/msej.v3i4.716>
- Rezha, F., Rochmah, S., & siswidiyanto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981–990. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/116>
- Setyawati, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen. *INOVASI*, 19(1), 57-63. <https://doi.org/10.30872/jinv.v19i1.12660>
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi