

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT BONTO
BAHARI KABUPATEN BULUKUMBA**

SKRIPSI



**ELMA HELVIANA
105721132320**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2024**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT BONTO
BAHARI KABUPATEN BULUKUMBA**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

**ELMA HELVIANA
105721132320**

***Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Makassar***

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2024**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau

**telah selesai (dari suatu urusan), maka tetaplah bekerja keras
(untuk urusan yang lain).**

**Dan hanya kepada tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-insyirah:
6-8)**

**Memulai dengan penuh keyakinan,
menjalankan dengan penuh keikhlasan,
menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan.**

**“Kerja keras adalah kunci untuk meraih kesuksesan, tetapi kerja
keras tanpa disertai doa tidak akan sempurna.” (buya hamka)**

PERSEMBAHAN

**Alhamdulillah dengan rasa bersyukur yang mendalam,
dengan terselesainya skripsi ini**

penulis mempersembahkannya kepada:

kedua orang tuaku tercinta:

Muh Basri

Basse

Aldiyanto S. pd

Nina Andriani S. fram

Orang-orang yang saya sayang dan almamater saya



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap
Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Bonto Bahari
Kabupaten Bulukumba.
Nama Mahasiswa : Elma Helviana
No.Stambuk/Nim : 105721132320
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa, dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 20 April 2024 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.



Makassar, 25 April 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Ahmad Ac., ST., M.M
NIDN: 0903076201

Pembimbing II

Zalkha Soraya, S.E., M.M
NIDN: 8816401019

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Masrullah, S.E., M.M.
NBM. 1151132



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.
NIDN.0914049104



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama: ELMA HELVIANA, Nim: 105721132320, diterima dan disahkan oleh panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0005/SK-Y/61201/091004/2024.M, Tanggal 11 Syawal 1445 H / 20 April 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 11 Syawal 1445 H
20 APRIL 2024 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag (Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc. (Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji :
 1. Drs. Asdi, M.M.
 2. Muh. Nur, S.E., M.M.
 3. Dr. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.M
 4. Hj. Nurinayah, ST., M.M.



Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.
NBM : 651-507



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972Makassar



SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : ELMA HELVIANA
Stambuk : 105721132320
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap
Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Bonto
Bahari Kabupaten Bulukumba

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

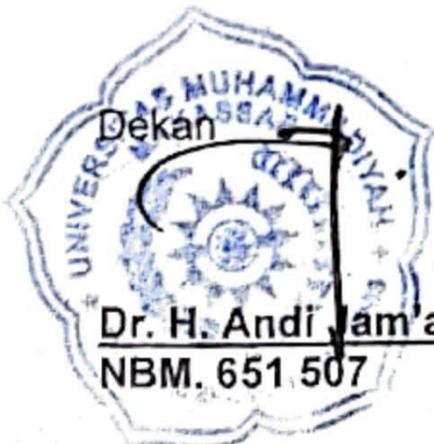
Makassar, 25 April 2024

Yang membuat Pernyataan,



ELMA HELVIANA
NIM: 105721132320

Diketahui Oleh,



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.
NBM. 651.507

Ketua Program Studi
Nasrullah, S.E., M.M.
NBM. 1151132

HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ELMA HELVIANA
NIM : 105721132320
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexklusive Royalty Free Right)** Atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Bonto Bahari Kabupaten Bulukumba

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonexklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Makassar, 25 April 2024

Yang membuat pernyataan,


ELMA HELVIANA
NIM: 105721132320



2. Dr.H. Andi Jam'an, SE.,M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Ahmad Ac, ST., M.M selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik dan lancar.
5. Ibu zalkha soraya, S,E..M.M selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak Muh Nur, S.E,M.M selaku Penasehat Akademik (PA) penulis.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah mentransfer ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Segenap staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Para rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2019 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
10. Prada sulfikar yang selalu menemani saya dan selalu menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi terima kasih telah mendengarkan keluh kesah dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, doa, dan senantiasa sabar menghadapi saya, terimakasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini.

11. Terima kasih kepada sahabat-sahabat saya atas segala bantuannya yang selalu menyemangati penulis dan mendengar keluh kesah penulis.
12. Terima kasih juga untuk semua keluarga atau kerabat yang selalu memberkan semangat, motivasi, dan dukungannya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kepada semua pihak yang membacanya, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama almamater tercinta kampus universitas muhammadiyah Makassar.

Billahi fii sabililil haq, fastabiqul khairat, wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 25 April 2024

ELM HELVIANA

ABSTRAK

ELMA HELVIANA, 2024, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Bonto Bahari Kabupaten Bulukumba” skripsi jurusan manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh zalkha soraya dan ahmad

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba. Jenis penelitian ini adalah penelitian pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kecamatan bonto bahari. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang di ambil dengan menggunakan metode sampel acak dengan penarikan sampel menggunakan rumus slovin. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear sederhana, dan uji persial (uji T) kemudian diolah dengan menggunakan perhitungan statistik melalui program SPSS versi 2023. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualits pelayanan publik berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba.

Kata Kunci: kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

ELMA HELVIANA, 2024, "The Influence of Public Service Quality on Community Satisfaction at the Bonto Bahari Subdistrict Office, Bulukumba Regency" thesis majoring in management, faculty of economics and business, Makassar Muhammadiyah University. Supervised by Zalkha Soraya and Ahmad

This research aims to determine the effect of public services on community satisfaction at the Bonto Bahari sub-district office, Bulukumba district. This type of research is a quantitative research approach. The population in this study was the entire Bonto Bahari sub-district community. The sample used in this research was 100 respondents taken using the random sampling method with sampling using the Slovin formula. The data analysis technique used to test the hypothesis is simple linear regression analysis, and the partial test (T test) is then processed using statistical calculations via the SPSS program version 2023. The results of this research show that the quality of public services. has a positive or significant effect on community satisfaction at the Bonto Bahari sub-district office, Bulukumba district.

Keywords: Service quality, Community Satisfaction



DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	7
A. Latar Belakang	7
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Teori.....	11
1. Pengertian pelayanan publik	11
2. Jenis Jenis Pelayanan Publik.....	15
3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	17
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan	18
5. Azaz, prinsip dan standar pelayanan publik	19
6. Kualitas pelayanan publik.....	20
7. Dimensi kualitas pelayanan publik	22
8. Kepuasan Masyarkat	29
B. Tinjauan Empiris.....	31
C. Kerangka Pikir.....	39
D. Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32

C.	Jenis dan Sumber Data.....	33
1.	Jenis data.....	33
D.	Definisi Operasioanal Variabel dan Pengukuran	33
E.	Populasi dan Sampel.....	36
1.	Populasi	36
2.	Sampel.....	37
F.	Metode Pengumpulan Data	38
1.	Observasi.....	38
G.	Metode Analisis Data	40
1.	Uji analisis deskriptif.....	40
2.	Uji instrument penelitian	40
d.	Analisis regresi linear sederhana	41
H.	Uji hipotesis.....	42
a.	Uji persial	42
b.	Uji Koefisien	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
A.	Gambaran umum kantor camat bonto bahri	43
1.	Sejarah kantor camat bonto bahari	43
2.	Visi dan Misi	44
3.	Motto dan janji pelayanan	44
4.	Struktur organisasi dan job description.....	45
5.	Alur pelayanan pengurusan.....	50
B.	Hasil Penelitian	51
1.	Analisis karakteristik responden	51
2.	Analisis deskriptif variabel	53
3.	Uji instrumen penelitian	63
2)	Uji Multikolinearitas	66
6.	Uji hipotesis.....	69
BAB V PENUTUP		72
A.	Kesimpulan.....	72
B.	Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA		44
LAMPIRAN 1		47



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 definisi operasional variabel	34
Tabel 3.2 skala likert	35
Tabel 4.1 data responden berdasarkan jenis kelamin.....	52
Tabel 4.2 data responden berdasarkan usia... ..	52
Tabel 4.3 data responden berdasarakan pekerjaan... ..	53
Tabel 4.4 pendapat responden terhadap kualitas pelyanan.....	55
Tabel 4.5 pendapat responden terhadap kepuasan masyarakat	59
Tabel 4.6 uji validitas	64
Tabel 4.7 uji reabilitas	65
Tabel 4.8 uji normalitas	66
Tabel 4.9 uji multikolinieritas	67
Tabel 4.10 analisis regresi sederhana	68
Tabel 4.11 uji hipotesisi (uji T).....	71
Tabel 4.12 uji determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka pikir.....	40
Gambar 4.1 struktur organisasi.....	45
Gambar 4.2 siklus pelayanan publik.....	51



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, apatur pemerintahan menciptakan kesejahteraan. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah kaarena dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya (Alfionita et al., 2020). Pelayanan publik pada konteks negara modern, merupakan tuntutan yang semakin penting pada sebuah lembaga dan atau sebuah profesi. Hal ini sudah tidak lagi menjadi sebuah aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, seperti yang terjadi di Indonesia saat ini. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke-empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa Pola pikir aparatur pemerintah/pemberi layanan cenderung menganggap bahwa sebaik apapun dalam memberikan pelayann

kepada masyarakat, tidak akan merubah gaji dan pendapatannya. Mereka melayani karena adanya tanggung jawab tugas, dan fungsi pemerintahan. Kenyataan ini memperlihatkan bahwa kinerja aparatur pemerintahan masih belum menunjukkan kualitas pelayanan publik yang diharapkan. Peraturan yang ada seringkali tidak mudah dipahami oleh warga pengguna layanan yang sebagian besar berpendidikan rendah, sehingga banyak terjadi mis-komunikasi antara yang melayani dengan yang dilayani

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan. Karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal. Masih banyak pelayanan yang berjalan tidak sesuai dengan prosedur di berbagai daerah. Tingkat kepatuhan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik masih rendah. Sikap diskriminatif terhadap kelompok masyarakat tertentu karena berbeda keyakinan masih saja berlangsung. Begitu juga praktek pungutan liar tetap marak akibat lemahnya pengawasan. Melalui pelayanan publik merupakan wajah suatu pemerintahan. Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik yang sebelumnya mempunyai kesan buruk dapat berganti menjadi pelayanan yang berkualitas. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan

keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat (Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, 2015).

Lembaga atau organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat. Oleh sebab itu, pelayanan (*service*) seorang aparatur pemerintah harus lebih cermat dan proaktif dalam menghadapi paradigma baru secara global sehingga pelayanannya mampu memenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat luas yang dinamis. Jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat sebesar 350%, ujar ketua ombudsman RI Danang Gindrawanrdana. Peningkatan pengaduan tersebut tidak hanya berkisar pada pengaduan yang bersifat indental pelayanan publik saja. Keluhan ini juga meningkat drastis pada masalah-masalah sistematis kebijakan- kebijakan yang mengakibatkan terjadinya penundaan berlarut, pengutan liar, ketidakpastian produser pelayanan dan konflik kepentingan. Banyaknya pengaduan yang masuk tersebut perlu segera disikapi oleh Instansi yang bersangkutan (Alfionita et al., 2020).

Berdasarkan temuan (Abdussamad, 2019). Menyatakan bahwa implementasi pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah masih memprihatinkan dapat dilihat dari data Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa rata-rata implementasi tersebut berada di bawah 30 persen. Tingkat kementrian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintahan 27 persen dan pemerintahan daerah 10,5 persen. Semakin rendah

implementasi pelayanan publik, dapat memicu meningkatnya potensi pungutan liar (pungli dan korupsi) serta dapat dinilai bahwa instansi pelayanan publik telah mengabaikan Undang-Undang pelayanan Publik dan membiarkan atau menumbuhkan potensi terjadinya pungli dan korupsi di sektor pelayanan

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, peneliti menemukan permasalahan yang terjadi pada kantor camat bonto bahari yaitu adanya keluhan dari masyarakat dimana masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga kebutuhan mereka belum sesuai harapan-harapan pelanggan seperti, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, sikap petugas yang kurang responsif terhadap masyarakat yang dilayani, sikap petugas yang kurang ramah atau kurang sopan mudah dilihat oleh masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa kantor camat bonto bahari harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pelayanan yang diberikan pun harus lebih tanggap serta memahami keluhan masyarakat. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang diberikan sesuai ekspektasinya sebaliknya masyarakat akan kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya yang artinya semakin bagus kualitas pelayanan maka semakin baik juga kepuasan masyarakat. Berdasarkan latar belakang di atas maka perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan cepat, ramah, efisien. Sehingga judul yang diambil yaitu **“Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan Masyarakat di kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diatas, penulis mengajukan masalah pokok yang menjadi acuan dalam mengkaji penelitian dapat dirumuskan yaitu, Apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Bonto Bahari Kabupaten Bulukumba?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor Camat Bonto bahari kabupaten Bulukumba.

D. Manfaat Penelitian

manfaat yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran dan memperluas wawasan khususnya kepada mahasiswa.
2. Secara praktis, diharapkan penelitian ini memberikan tambahan ilmu dan masukan kepada masyarakat khususnya pada perempuan-Perempuan yang ingin menduduki jabatan resmi.
3. Secara metodologis, dapat menjadi kajian dan acuan penulisan dalam rangka pengembangan bagi mahasiswa maupun masyarakat umum yang akan melakukan penelitian serupa kedepannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

sumber daya manusia adalah suatu proses untuk memperoleh, melatih, menilai, memberikan kompensasi, dan mengorganisasikan hubungan relasi, kesehatan dan keselamatan, serta isu keadilan yang dimiliki oleh pekerja dalam organisasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu bidang manajemen yang fokus pada fungsi staffing dalam proses manajemen. Kegiatan staffing di antaranya adalah menentukan kualifikasi calon pekerja, melakukan rekrutmen, seleksi kandidat, menyelenggarakan training and development, melakukan evaluasi performa, dan memberikan kompensasi pada pekerja.

1. Pengertian pelayanan publik

Menurut (Firmansyah & Rosy, 2021). Pelayanan publik adalah berbagai kegiatan suatu lembaga atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat guna mencapai kesejahteraan. Kualitas harus diawali mulai dari apa yang dibutuhkan konsumen dan berhenti pada apresiasi konsumen. Apresiasi konsumen mengenai seberapa bagus layanan itu sendiri yang akan menjadi penilaian keseluruhan dari keunggulan suatu pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga kepada masyarakat di Indonesia saat ini masih kurang baik lembaga nasional maupun swasta, fenomena seperti pemerasan, orang miskin yang tidak bisa mendapatkan pelayanan secepat orang yang

mempunyai biaya lebih merupakan beberapa contoh fenomena yang sering terjadi.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang di berikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.

(Anggraini, 2019). Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka.Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan.

Pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Pengertian lain menurut (Akay et al., 2021). Pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat tanpa memandang apapun, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dituntut kualitas prima yang tercermin dengan adanya transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Setiap pelayanan publik harus memenuhi harapan publik, dan inilah yang dimaksud dengan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan masyarakat. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Camat bonto bahari Kab. Buslukumba dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah kecamatan bonto bahari yang

dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan good governance di Indonesia,

yaitu:

1. Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.
2. Pelayanan publik adalah tempat di mana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan good governance dapat diartikulasikan secara mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

2. Jenis Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. (Rezha et al., 2013). jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a) Pelayanan administrative

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan,

transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan. Persampahan, penanggulangan bencana, dan pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pendapat lain dikemukakan menurut lembaga administrasi Negara (Permatasari, 2020) yaitu:

- 1) Pelayanan perlindungan publik merupakan pelayanan terkait dengan kebutuhan dasar manusia untuk merespon suatu kejadian yang sangat penting. Pelayanan ini dilakukan dengan melindungi masyarakat, dalam bentuk pertolongan jika terjadi kebakaran, perlindungan oleh polisi, menjaga kesehatan masyarakat, dan membuat standar produksi sehingga aman bagi masyarakat.
- 2) Pelayanan infrastruktur strategis merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah terkait dengan kebutuhan infrastruktur, pelayanan yang diberikan adalah bentuk pelayanan transportasi, pembuangan sampah, pelayanan air bersih dan pelayanan yang menyangkut peningkatan ekonomis.
- 3) Pelayanan masyarakat dan lingkungan setempat adalah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan individu dalam masyarakat, berupa pelayanan sosial, lingkungan yang bersifat lokal, pendidikan, kesehatan, perumahan dan pertamanan.

3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

- 1) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses yang diinginkan. (Anggraini, 2019) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu : Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- 2) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 3) Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati. Selanjutnya, (Permatasari, 2020). mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah sebagai berikut :
 - 1) Sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan yang dihadapi.
 - 2) Berpikir kreatif dan inovatif.
 - 3) Berpikir sistemik dan jauh.
 - 4) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
 - 5) Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut (Rochmah & Rosy, 2022). faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Pelayanan merupakan kegiatan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Harapan masyarakat dapat terpenuhi jika kebutuhan masyarakat terpenuhi pula.

Menurut(Roni, 2019). Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- 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, serta pola insentif Keberhasilan suatu

organisasi bisa dilihat bagaimana mereka menggambarkan ide-ide serta mimpi mereka dalam satu naungan yaitu visi dan misi.

- 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 Hal ini terjadi karena organisasi harus berinteraksi dengan lingkungan agar organisasi dapat berjalan.

5. Azaz, prinsip dan standar pelayanan publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik.

Azas-azas pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Transparasi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas. Dapat pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

- e. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintahan dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat. (Rezha et al., 2013).

6. Kualitas pelayanan publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. (Firmansyah & Rosy, 2021). Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Baratabahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. sebagai pelayan masyarakat dituntut

untuk selalu pro aktif serta bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tugas pelayanan kepada masyarakat lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, artinya pelayanan yang diberikan erat kaitannya dengan masalah tanggung jawab Mendahulukan kepentingan pengguna layanan Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi(Erlianti et al., 2019). Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baik dan sesuai dengan harapan pelanggan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan baik pula, begitupun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang sesuai bahkan tidak memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapanharapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

7. Dimensi kualitas pelayanan publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila:

- a) Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b) Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c) Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d) Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Menurut Zaithamel et al (Herdiyansyah, 2019). kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : Tangible (berwujud), Reliability (Kepercayaan), Responsiveness (ketanggapan) Assurance (Jaminan),

Empaty (Empati). Masing--masing dimensi memiliki indicator-indikator sebagai berikut :

1) Dimensi Tangible (berwujud), terdiri atas indicator:

- a) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki inner beauty yang baik, self control terkendali, memperhatikan ekspresi body language, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.
- b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dillengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
- c) Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan,

kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

d) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

e) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

2) Dimensi Reability (Kehandalan), terdiri atas indikator:

a) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

b) Memiliki Standar pelayanan yang jelas. Dalam pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu melakukan pelayanan publik, penyediaan layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi produser pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

- c) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
- d) Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.
- e) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

3) Dimensi Responsivines (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

- a) Merespon setiap pelanggan Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargain ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
- b) Pelayanan dengan cepat dan tepat.
- c) Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
- d) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan

tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

- e) Respon keluhan pelanggan setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

4) Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator

a) Jaminan Tepat Waktu

Pelayanan Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

b) Jaminan Kepastian biaya

dalam pelayanan Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

5) Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator:

a) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan:

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pelayanan sebaiknya

mendahulukan kepentingan layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

b) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar penggunaan layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan.

Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

c) Tidak dikriminasi

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

d) Melayani dan menghargai setiap pelanggan

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut(Zeithaml., 1990). Dalam (Herdiyansyah, 2019) dapat dikembangkan menjadi sepuluh

dimensi sebagai berikut: Tangible, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.

- 1) Realible, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- 2) Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- 3) Competence, tuntuan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- 4) Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 5) Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 6) Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- 7) Access, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 8) Communication, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- 9) Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Respon/ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati).

8. Kepuasan Masyarakat

Menurut (Muafatun, Muhammad Syaifulloh, 2022). Menyatakan bahwa Kepuasan adalah suatu penilaian yang dihasilkan dari pendapat masyarakat terhadap kemampuan kerja dari instansi pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan public. Desa, sebagai pelaku pelayanan publik, aparatur pemerintah daerah harus menempatkan diri sebagai abdi negara dan sebagai abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, tugas utama dari aparatur pemerintah yakni memberikan pelayanan yang terbaik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan tata kelola organisasi. Untuk itu maka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

Kepuasan masyarakat akan tercapai dengan baik apabila pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan apa yang telah diharapkan. Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat merupakan bagian dari pengalaman terhadap hal-hal yang memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai ekspektasi dalam memberikan dampak bagi masyarakat untuk melakukan penilaian terhadap organisasi. Dalam suatu instansi perlu adanya peningkatan kepuasan masyarakat, agar instansi dapat memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang tidak menyenangkan.

Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja. Dengan kualitas yang baik dapat memberikan dorongan kepada masyarakat untuk dapat menjalin hubungan yang kuat antara masyarakat dengan instansi pemerintah. Suatu instansi yang profesional, harus memiliki tujuan untuk membahagiakan masyarakat dapat memberikan kualitas yang memiliki dampak secara langsung akan prestasi pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Disiplin kerja dalam suatu pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh instansi karena pegawai dalam melakukan pelayanan akan berhubungan langsung dengan masyarakat (Muafatun, Muhammad Syaifulloh, 2022).

Berdasarkan Permenpan No. 16 Tahun 2014, survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai pelayanan penyelenggara kepuasan publik untuk meningkatkan kualitas kepuasan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi kepuasan publik. (Riadi, 2013). terdapat 5 indikator kepuasan masyarakat yaitu :

1. Harga yang ditetapkan untuk dibayar dengan nilai atau manfaat yang diperoleh, dalam penelitian ini adalah sejumlah barang atau jasa yang sejumlah uang tersebut. Harga merupakan unsur bauran pemasaran yang bersifat fleksibel, artinya dapat diubah dengan cepat.

2. Proses penyelesaian permasalahan, merupakan proses penyelesaian masalah tidak rutin melalui tahapan-tahapan tertentu yaitu memahami masalah, membuat rencana penyelesaian, melaksanakan penyelesaian masalah dan memeriksa kembali hasil yang diperoleh.
3. Kemudahan Informasi, merupakan informasi yang lengkap dan akurat, informasi pemesanan yang mudah.
4. Kesopanan Pegawai, merupakan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan ikhlas.
5. Reputasi Organisasi, merupakan tanggung jawab bersama dan oleh masing-masing pihak, tidak hanya sadar dan percaya terhadap proses pengelolaan reputasi saja akan tetapi adanya komitmen serta konsisten juga mewujudkannya.

B. Tinjauan Empiris

Ada beberapa penelitian terdahulu terkait dengan penelitian peneliti yaitu:

No		Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
1.	(Anggraini, 2019)	"Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Mareangin".	kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu belum terlaksana dengan baik secara keseluruhan,

				<p>dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Berwujud, ruang tunggu yang belum dilengkapi dengan pendingin ruangan seperti AC, sehingga masyarakat belum merasa nyaman diruang tunggu.</p>
2.	(Rowena et al., 2020)	Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Kepuasan Publik Di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara”.	kuantitatif	<p>Hasil dari penelitian ini adalah seluruh variabel eksogen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga Jakarta yang berarti pelayanan kantor kelurahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga DKI Jakarta jika dilihat dari prosedur, informasi, waktu, sarana dan prasarana</p>

				juga kenyamanan lingkungan.
3.	(Abdussamad, 2019)	Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo	kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo masih belum baik, hal ini dapat dilihat melalui beberapa hal, seperti halnya upaya peningkatan profesionalisme aparatur yang masih kurang, melaksanakan pelayanan yang belum tepat waktu.
4.	(Hendry, 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris Di Kantor Kecamatan Banjar Kabupaten Bandung”.	kuantitatif	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 56,1% terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan ahli waris di Kantor Kecamatan Banjar Kabupaten Bandung. Dimensi dari kualitas pelayanan

				tersebut terdiri dari Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness.
5.	(Lempao et al., 2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Uelincu Kecamatan Pamona Utara Kabupaten Poso	kuantitatif	hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat mampu dijelaskan oleh kualitas pelayanan publik sebesar 45,7%. Dengan demikian, hasil tersebut berarti bahwa kualitas pelayanan publik yang baik merupakan salah satu faktor terpenting bagi masyarakat. Semakin baik pelayanan publik oleh aparat desa, maka kepuasan masyarakat terhadap pemerintah di desa akan

				semakin meningkat.
6.	(Rochmah & Rosy, 2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	kuantitatif	Hasil penelitian dari uji hipotesis variabel kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan sebesar 3,126 dan 2,681 (lebih besar dari T_{tabel} 2,034). Nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,004 dan 0,011 (lebih besar dari 0,05). Hasil uji F sebesar F_{hitung} 33,661 > F_{tabel} 3,28. Nilai signifikan diketahui sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial dan simultan, kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
7.	(Lalolorang et al., 2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa	Kuantitatif	hasil penelitian yang diperoleh dari variabel yang diteliti dan melalui perhitungan yang

		Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara		menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 26, maka nilai signifikansi adalah sebesar 0.000 2.25807 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y)
8.	(Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, 2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar	Kuantitatif	hasil penelitian dan pembahasan terhadap data yang ada, pengujian secara simultan memberikan kesimpulan bahwa dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan kepuasan masyarakat. Hasil uji determinasi 0,867 yaitu mempunyai artian kualitas pelayanan sebagian besar di

				<p>pengaruhi variable bebas yaitu 86,7% yang meliputi bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) sedangkan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.</p>
9.	(Dwimawanti, 2019)	<p>Pengaruh Pelyana Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Balai Desa Mindak Kec. Tarub Kab. Tegal</p>	Kuantitatif	<p>Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap (responsivines) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dibalai desa mindaka. Keandalan (reability) tidak berpengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat dibalai desa mandika. Jamina (assuransi) berpengaruh terhadap kepuasan msyarakt di balai desa mandika. Perhatian (emphaty)</p>

				berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dibalai desa mandika. Kamampuan (tangibles) tidak berepengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dibalai desa mandika.
10.	(PRATAMA, 2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta	Kuantitatif	Hasil penelitian ini dari analisis uji F menunjukkan bahwa variabel Tangibles, Reliability, Assurance, Responsive, dan Empathy secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan. Sedangkan dari analisis uji t variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan adalah variabel assurance

C. Kerangka Pikir

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka 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 dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan.

Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di Kantor Camat bonto bahari kab. Bulukumba semakin membuat masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Camat bonto bahari kab. Bulukumba, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup keandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi keandalan (reliability) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kenampakan fisik dan bukti langsung (tangible) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, daya tanggap (responsivines) dengan melayani secara tepat, jaminan (assurance) dengan etika moraal dalam pelayanan, serta empati (empathy) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu kesadaran aparat, faktor organisasi/lembaga, keterampilan pegawai. Maka dari proses pengukuran kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Bonto bahari Kab. Bulukumba.



Gambar 2.1

D. Hipotesis

Dalam penelitian ini perlu diberikan hipotesis dimana hipotesisi ini merupakan dugaan sementara. Adapun hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah dan uraian diatas adalah.

“Kualiatas Pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Bonto Bahari Kabupaten Bulukumba”



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2019). yaitu menggunakan proses data-data yang berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian, terutama mengenai yang sudah diteliti. Untuk memahami dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Camat Bonto Bahari Kab. Bulukumba dengan mendasarkan pada hasil observasi, kuesioner, dan dokumentasi.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan di laksanakan di kantor Camat di Jl. Poros Bira ,Kecamatan Bonto Bahari, Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan 92711, Indonesia. Selain itu peneliti cukup mengenal lokasi tersebut, sehingga dapat memudahkan bagi peneliti membangun hubungan emosional dengan petugas dan informan dalam penelitian ini tanpa mengurangi objektivitas penelitian. Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini direncanakan pada bulan November – desember 2023.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data kualitatif yaitu data atau informasi yang di peroleh dari dalam kantor baik secara lisan maupun tulisan dan data yang berhubungan denngan proposal ini
- b. Data kuantitatif data atau informasi yang di peroleh dalam bentuk angka yang di peroleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang ada dalam kosiener nilai atau skor

2. Sumber data

- a. Data primer

Data yang di peroleh langsung dari sumber atau objek penelitian. Sumber data primer berupa tanggapan atau pendapat dari responden masyarakat kecamatan bonto bahari.

- b. Data sekunder

Data sekunder adalah data pendukung bagi data primer yang di peroleh dari bahan-bahan literature, seperti dokumen-dokumen serta laporan-laporan yang berhubungan dengan pembahasan penelitian ini.

D. Definisi Operasioanal Variabel dan Pengukuran

1. Definisi operasional variable

Dalam penelitian ini terdapat dua vareibel yaitu variable independen yaitu kualitas pelayanan (X) dan variable dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y).

Tabel 3.1

Definisi overasional variable

No	Variable	Definisi overasional	Indikator
1	Kualitas pelayanan (x)	Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan public yang di perlukan oleh masyarakat. Namun pada kenyataan pelayanan saat ini masih kurang dari yang di harapkan masih banyak beberapa masalah terkait kulitas pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berwujud 2. Keandalan 3. Respon/tanggapan 4. Jaminan 5. Empati
2	Kepuasan masyarakat (Y)	Kepuasan masyarakat adalah suatu penilaian yang dihasilkan dari pendapat masyarakat terhadap kemampuan kerja dari instansi pemerintah pelayanan publik. kepuasan masyarkat akan tercapai debgan baik apabila pelayan yang diberikan sesuai dengan apa yang telah di harapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harga yang ditetapkan untuk dibayar dengan nilai atau manfaat yang di peroleh 2. Proses penyelesaian masalah 3. Kemudahan informasi 4. Kesopanan pegawai 5. Reputasi organisasi

2. Pengukuran variabel

merupakan tahap awal dalam sebuah pengukuran variabel. Tujuan pengukuran variabel ini baru pada tahap menjawab pertanyaan “bagaiman cara untuk mengukur variabel tersebut”. Dalam penelitian ini, pengukuran yang digunakan dengan menggunakan skala rating (rating scale) dan skala yang digunakan adalah skala Likert

Prosedur diatas dengan menggunakan pedoman yang paling umum digunakan. (Sugiyono, 2019). Menyatakan bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dalam penelitian digunakan pertanyaan dengan rentang skala penilaian sebagai berikut.

No	Pilihan	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang setuju (KS)	3
4	Tidak setuju (TD)	2
5	Sangat tidak setuju (STS)	1

Tabel 3.

Skala Likert

**Instrument mengukur kualitas pelayanan publik di kantor
camat bonto bahari kabupaten Bulukumba**

Pengukuran Variabel	Indikator	Dimensi
Kualitas Pelayanan (X)	<ul style="list-style-type: none"> -Fasilitas fisik (tanggibles) -Realibilitas (realibity) -Resvonsipitas (resvonsivaness) -Jaminan (asuransi) - Empati (emphaty) 	<ul style="list-style-type: none"> -Perlengkapan dan peralatan -Kebersihan -Kemampuan untuk di percaya -Konsisten kerja -Ketanggapan -Kecepatan pelayanan -Pengetahuan pegawai -Perhatian pada pelanggan
Kepuasan Masyarakat (Y)	<ul style="list-style-type: none"> -Kemampuan produk (attributes related to product) -Atribut dari pelayanan (attributes related to service) -Atribut keputusan untuk membeli (attributes related to purchase) 	<ul style="list-style-type: none"> -Harga yang ditetapkan untuk dibayar dengan nilai atau manfaat yang di peroleh -Proses penyelesaian masalah -Kemudahan informasi -Kesopanan pegawai -Reputasi organisasi

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2016, n.d.)

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penduduk kecamatan bonto bahari yang jumlah penduduknya 31.575 jiwa terdiri dari 19.428 perempuan dan 12.147 laki-laki sumber data Kantor Camat Bonto Bahari Kabupaten Bulukumba. Dalam metode ini, sampel

diambil dengan pertimbangan khusus kriteria atau ciri-ciri khusus yang memiliki hubungan yang erat dengan kriteria atau ciri-ciri populasi.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Pemilihan sampel ditentukan dengan menggunakan metode sampel acak (random sampling) dengan penarikan sampel menggunakan rumus Slovin yaitu :

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

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e² = Tingkat presentasi toleransi ketidak telitian

Dalam penelitian ini akan digunakan nilai e = 10%, artinya tingkat toleransi ketidaktelitian sebesar 10%. Dengan menerapkan rumus slovin maka di peroleh sampel sebagai berikut:

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

$$n = \frac{31.575}{1 + (31.575 \times (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{31.575}{1 + (31.575 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{31.575}{1 + 315,75}$$

$$n = \frac{31.575}{316,75}$$

$$n = 99,7$$

$$n = 100$$

F. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Pengasih. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pengamatan yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar

pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

2. Kuesioner

Teknik pengumpulan berupa angket ini bentuk pengumpulan informasi untuk menganalisis dan mempelajari perilaku dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan peneliti. Adapun alat yang digunakan adalah daftar ceklis dalam bentuk kuesioner tertutup.

Menurut(Siregar, 2013). kuesioner tertutup adalah pertanyaan pertanyaan yang diberikan kepada responden yang sudah dalam bentuk pilihan. Jadi kuesioner jenis ini responden tidak memberikan kesempatan untuk mengeluarkan pendapat.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, buku Standar

Pelayanan Publik Camat Bonto bahari, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil kantor Camat Bonto bahari. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

G. Metode Analisis Data

Untuk menguji menjawab hasil penelitian digunakan metode analisis sebagai berikut:

1. Uji analisis deskriptif

analisis deskriptif merupakan sautu metode analisis data yang bertujuan untuk memeberikan deskripsi atau gambaran menegenai subjek penelitian berdasarkan data variable yang diperoleh dari kelompok subjek tertentu. Analisis deskriptif dapat di tampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, tabel histogram, nilai mean, nilai standar dan devisi.

2. Uji instrument penelitian

a. Uji validitas

Merupakan kemampuan dari indikator-indikator untuk mengukur tingkat keakuratan sebuah konsep. Artinya apakah konsep yang telah di bangun tersebut sudah valid atau belum.

Tujuan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya. Agar data yang diperoleh bisa relevan/sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut.

b. Uji realibilitas

Uji realibitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat di percaya di andalkan. Realibilitas

menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.

c. Asumsi Klasik

1) Uji normalitas

Yaitu sebuah uji untuk menilai sebaran data pada variabel atau kelompok data, apakah berdistribusi normal ataukah tidak. Jika data berdistribusi normal dapat diasumsikan bahwa data diambil secara acak dari populasi normal.

Data dikatakan berdistribusi normal apabila tidak mempunyai perbedaan yang signifikan atau yang baku dibandingkan dengan normal baku. Jika menggunakan uji statistik, variabel dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansinya lebih dari atau sama dengan 0,05. Sebaliknya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka variabel atau data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan hubungan linear antara variabel independen uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat hubungan/kolerasi antara masing-masing variabel.

d. Analisis regresi linear sederhana

Analisis regresi linear sederhana yaitu suatu analisis yang bertujuan untuk menguji pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y=a+bx$$

Keterangan :

Y = Kepuasan

X = Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (nilai pangkatan dan penurunan)

H. Uji hipotesis

a. Uji persial

Merupakan uji t dengan uji persial yaitu menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Hipotesis yang diuji apakah ada pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen.

b. Uji Koefisien

Determinasi(R^2) Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengetahui berapa persen Variasi Variabel Dependent dapat dijelaskan oleh variasi variabel independent. Nilai R^2 ini terletak antara 0 dan 1. Bila nilai R^2 mendekati 0, berarti sedikit sekali variasi variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen. Jika nilai R^2 bergerak mendekati 1 berarti semakin besar variasi variabel dependen yang dapat diterangkan oleh variabel Independen jika ternyata dalam perhitungan nilai R^2 sama dengan 0 maka ini menunjukkan bahwa variabel dependen tidak bisa dijelaskan oleh variabel independen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum kantor camat bonto bahri

1. Sejarah kantor camat bonto bahari

Kantor camat bonto bahari terletak di kota bulukumba, Bonto Bahari adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan, Indonesia. Kecamatan Bonto Bahari berjarak sekitar 24 Km dari ibu kota Kabupaten Bulukumba. Ibu kota kecamatan ini berada di Tanahberu. Wilayahnya terletak paling selatan yang dikelilingi Laut Flores, termasuk dua pulau yaitu Pulau Liukanglu dan Pulau Sarontang. Di Kecamatan ini terdapat sebuah Taman hutan raya.

Bonto Bahari berarti "tanah laut" (Bahasa Makassar). Tanah wilayah ini konon terlalu cair untuk mendukung pertanian. Di sini terdapat sejumlah tambak yang dimiliki nelayan setempat. Bontobahari diingat akan suku Makassar-nya, yang juga menghuni Kecamatan Kajang, Hero Lange-Lange, dan Bontotiro. Pada tahun 1987, penduduk desa membuat *Hai Marge* dan di bulan Desember tahun itu juga, 13 orang dari Makassar berlayar ke Australia Utara. Perjalanan itu berhasil dan sekarang, perahu yang membawa mereka ada di Museum Darwin.

Disamping itu Desa Bira adalah Desa pesisir, tujuh puluh lima persen daratannya dikelilingi oleh pantai, tentunya banyak penduduk Bira yang bergelut sebagai nelayan dan karyawan swasta yang berprofesi sebagai pelaut ulung, pedagang dengan perahu Pinisi dan jasa pariwisata andalan Kabupaten Bulukumba serta menjadi pusat

pemerintahan Distrik Bira pada waktu itu yang meliputi Ara, Bira dan Lemo-lemo, tiga kampung ini menurut sejarah pembangunan desa bira tidak dapat dipisahkan karena saling terkait dalam hal membangun sebuah perahu Phinisi.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Terwujudnya Tata Pemerintahan dan Pelayanan Publik Yang Profesional, Responsif, Inovatif dan Efektif Menuju Masyarakat Kecamatan Talang Kelapa Yang Lebih Maju dan sejahtera.

b. Misi

- 1) Meningkatkan Keimanan dan Ketaqwaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa.
- 2) Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik, Transparan dan Dapat Dipertanggung jawabkan.
- 3) Meningkatkan Sarana Serta Kualitas Sumber Daya Aparatur Kantor Kecamatan bonto bahari Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat.
- 4) Meningkatkan Peran Serta dan Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan dan Pelaksanaan Pembangunan..

3. Motto dan janji pelayanan

a. Motto

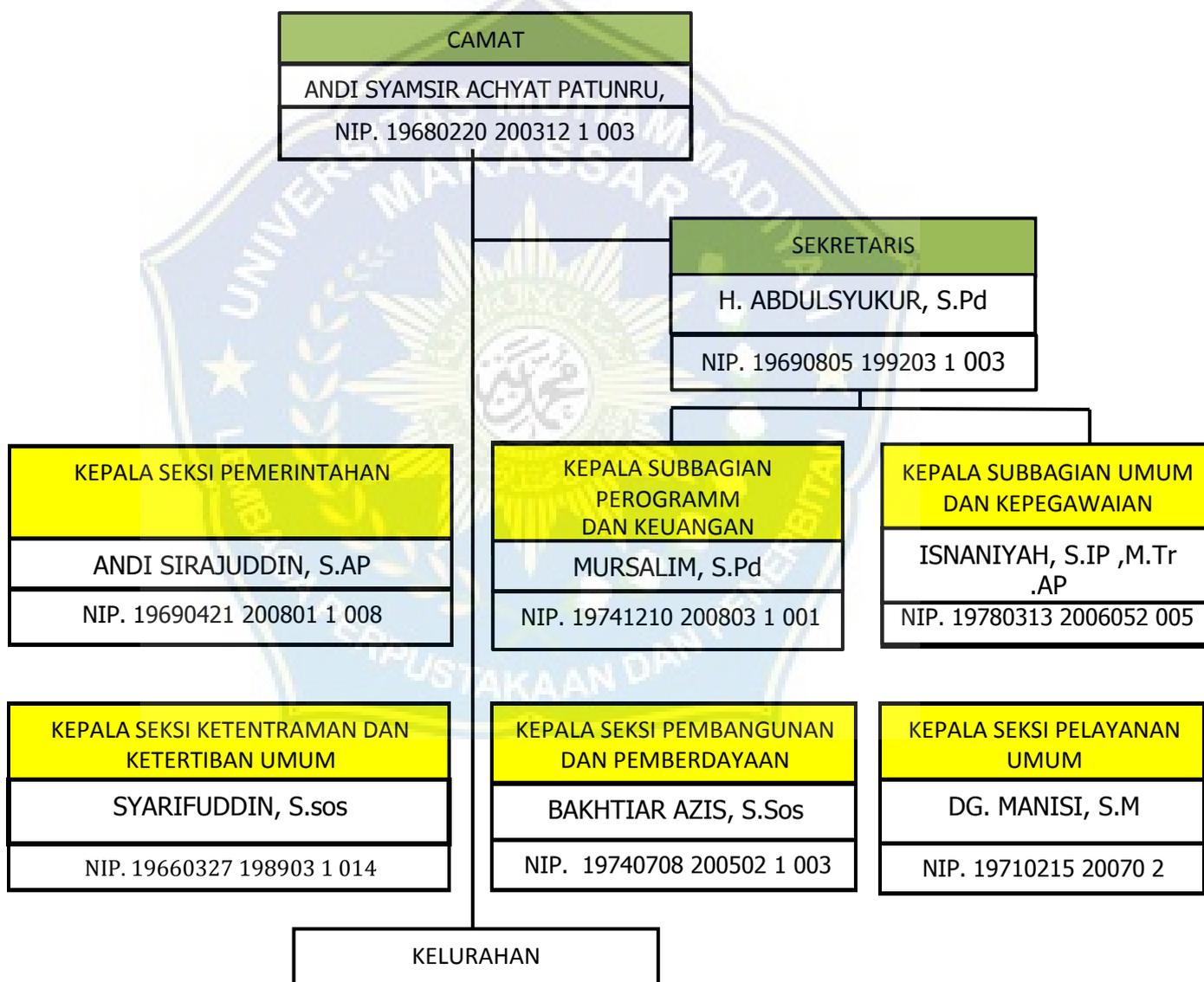
“Anda Datang Kami Siap Melayani Dengan Ceria” (Cepat, Efisien, dan Efektif, Ramah, Ikhlas dan Amanah).

b. Janji pelayanan

Dengan ini kami sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Struktur organisasi dan job description

a. Struktur organisasi kantor camat bonto bahri



Struktur organisasi gambar 4.1

b. Job description**a. CAMAT**

Camat mempunyai tugas untuk menyelesaikan kekuasaan pemerintah yang ditugaskan oleh pimpinan wali Kota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan melakukan tugas umum pemerintah.

b. SEKRETARIS

Sekretaris mempunyai tugas melakukan pengorganisasian penyusunan program, pelaksanaan dan koordinasi administrasi organisasi kesekretariatan, sub-lokal yang tergabung organisasi umum, fakultas, keuangan, rumah tangga Kecamatan. Pelaksanaan koordinasi dalam mengerjakan tugas camat. Menyelesaikan berbagai urusan yang ditunjuk oleh camat sesuai dengan kewajiban dan kemampuannya. Sekretaris mempunyai tugas mendasar untuk menyelesaikannya. Sebagian tugas camat bersifat kesekretariatan, antara lain: dewan organisasi umum, keuangan dan perencanaan program. Dalam melaksanakan kewajiban utama sekretariat melakukan kemampuan, khususnya kesiapan rencana, program dan latihan kesekretariatan.

c. SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

Sub bagian umum digerakkan oleh sekretariat. Sub-bagian umum mempunyai tugas mendasar menyelesaikan beberapa tugas kesekretariatan dalam masalah keuangan, perlengkapan,

perencanaan, program dan latihan sub-bagian umum. Perencanaan materi arahan khusus administrasi umum, administrasi umum yang meliputi pengawasan laporan resmi, pengaturan dokumen, Perencanaan bahan pelatihan dan kemajuan kelembagaan, dewan dan kepegawaian. Perencanaan bahan ajar, pengawasan dan kontrol. Perencanaan bahan pemeriksaan, penilaian dan pengumuman pelaksanaan usaha. Melakukan tugas berbeda yang diberikan oleh sekretaris sesuai kewajiban dan kemampuannya.

d. SUB BAGIAN PROGRAM DAN KEUANGAN

Sub bagian keuangan mempunyai tugas melaksanakan beberapa kewajiban kesekretariatan. Apalagi mengerjakan tugas utama sub Bidang uang, khususnya pengaturan rencana program dan latihan sub bidang keuangan, perencanaan materi, arahan khusus untuk teknik perencanaan keuangan. Pelaksanaan perencanaan keuangan mencakup latihan penyusunan rencana, penyusunan usulan bahan penanganan. Kesiapan bahan untuk koordinasi pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan. Kesiapan laporan keuangan camat. Kesiapan administrasi dan pengendalian bahan bangunan. Kesiapan mengamati, menilai, dan merinci pelaksanaan materi. Pemenuhan berbagai kewajiban yang ditunjuk oleh sekretaris sesuai kebutuhan dengan kewajiban dan kemampuannya.

e. SEKSI PEMERINTAHAN

Seksi pemerintahan di pimpin oleh kepala seksi yang berada di bawah tanggung jawab camat. Seksi pemerintahan memiliki kewajiban menyelesaikan sebagian kewajiban kepala camat, yaitu: menyiapkan rencana, program dan tata pemerintahan. Penyusunan arahan khusus untuk tingkat pemerintahan. persiapan bahan latihan dan koordinasi dalam menyusun latihan pemerintahan di tingkat kecamatan. Perencanaan bahan koordinasi menumbuhkan latihan sosial politik, sistem kepercayaan negara dan solidaritas negara. Kesiapan materi pelatihan di bidang perairan. Penyelenggaraan proses administrasi organisasi kependudukan, pelaksanaan latihan pencatatan monografi kecamatan dan kelurahan. memeriksa pelaksanaan struktur pemerintahan dan pajak pembangunan.

f. **SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT**

Seksi pemberdayaan Kelompok masyarakat tersebut digerakkan oleh pimpinan seksi pemberdayaan yang menjadi tanggung jawab Camat. Di dalam menyelesaikan kewajibannya, khususnya: penataan bahan dan arahan lingkungan pemberdayaan wilayah setempat seperti, organisasi daerah memperkuat landasan keuangan yang sesuai dengan LPM miniatur Usaha Kecil dan Menengah.

g. **SEKSI KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN UMUM**

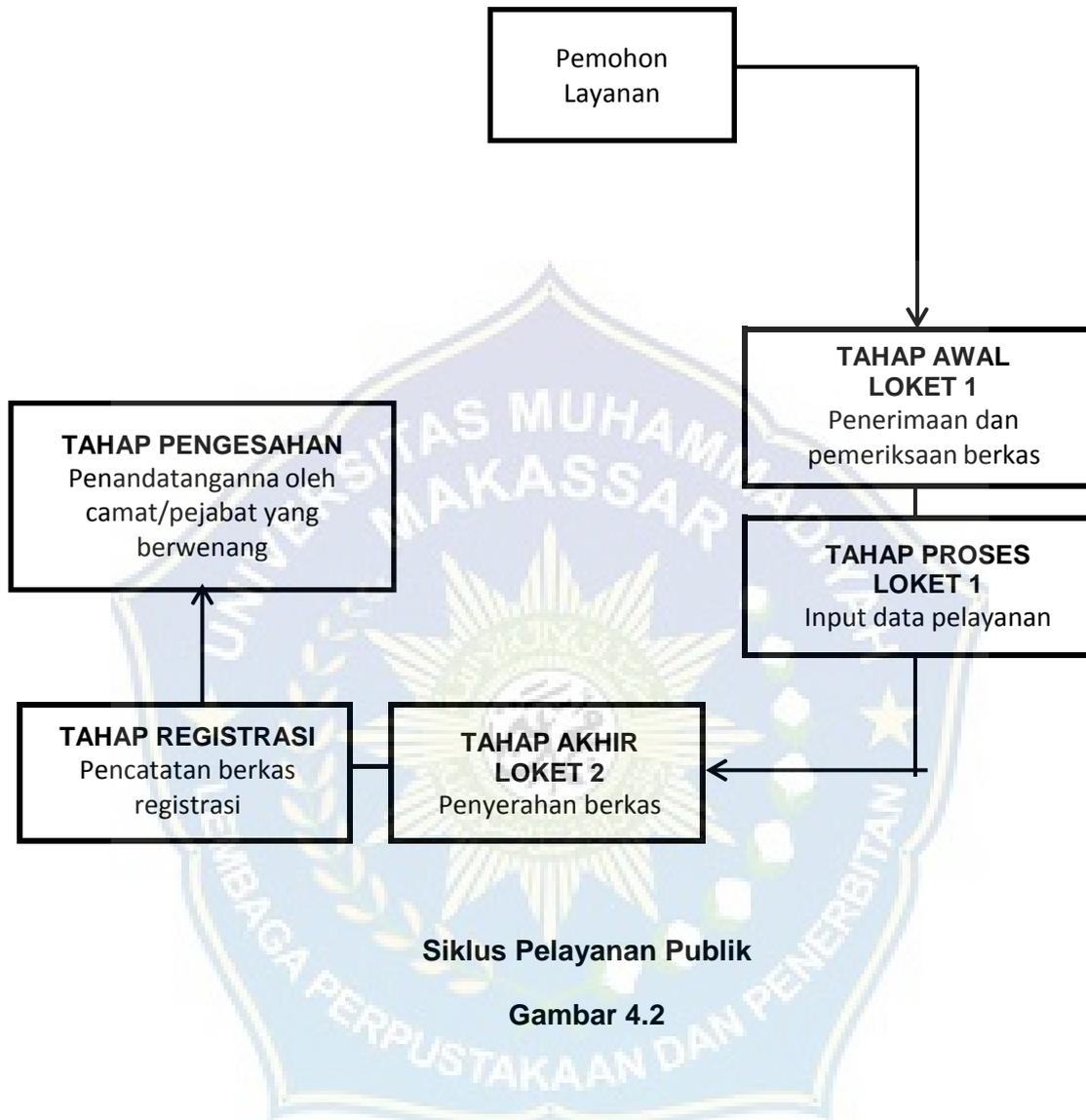
Seksi ketentraman dan ketertiban umum dipimpin oleh kepala seksi. yaitu merupakan tanggung jawab kepala camat. Dalam menyelesaikan Tugasnya adalah: menyiapkan arahan khusus

untuk permintaan publik, keamanan dan distribusi serta peraturan pedoman yang berbeda dikecamatan. kesiapan bantuan polisi menyiapkan bahan pengamanan bersama dan pengamanan kawasan setempat. Membantu pelaksanaan pengurusan peredaran bantuan dan keamanan karena peristiwa bencana. Terselenggaranya proses pemerintahan daerah dalam batas keharmonisan sehingga, menyelesaikan kewajibannya sesuai permintaan public dengan kemampuannya.

h. SEKSI PELAYANAN UMUM

Seksi pelayanan umum mempunyai tugas yaitu :Pengumpulan data dan bahan lingkup Pelayanan Umum, Pelayanan data dan informasi Kecamatan, Pengoordinasian dan penyiapan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat di lingkup Kecamatan dan Kelurahan di wilayahnya, meliputi standar pelayanan, survei kepuasan masyarakat, pengembangan inovasi pelayanan public, Pengoordinasian, pembinaan, pengawasan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat serta percepatan pencapaian standar pelayanan di kecamatan.

5. Alur pelayanan pengurusan



Gambar 4.2

B. Hasil Penelitian

1. Analisis karakteristik responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di kantor camat bonto bahari Kabupaten Bulukumba. Jumlah Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang dipilih untuk mewakili seluruh masyarakat kecamatan bonto bahari kabupaten bulukumba.

Berdasarkan kuesioner yang disebar dan diisi oleh responden, maka peneliti akan membedakan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Adapun karakteristik responden sebagai berikut :

a. Jenis kelamin

Tabel 4.1

Data responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	40	40,0%
2.	Perempuan	60	60,0%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil olah data IBM SPSS Statistic 26, 2023

Tabel 4.1+ menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin data responden Kelompok masyarakat terdiri dari 40 orang laki-laki dengan angkanya 40% persen dan sisanya adalah responden perempuan 60 orang dengan tingkat 60%. Ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini adalah data responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki.

b. Usia

Tabel 4.2

Data responden berdasarkan usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	15 <	23	23,0%
2.	20-35	30	30,0%
3.	36-45	30	30,0%
4.	50<	17	17,0%
Total		100	100%

Sumber: Hasil olah data IBM SPSS Statistic 26, 2023

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa data responden pada masyarakat kantor camat yang berusia 15< terdiri 23 orang dengan presentase 23,%, reponden yang berusia 20-35 terdiri 30 Orang dengan presentase 30%, kemudian responden yang berusia 30-45 terdiri 30 orang dengan presentase 30 % dan yang terakhir responden yang berusia 50 < terdiri 17 orang dengan presentase 17%. Sehingga dapat di ambil kesimpulan bahwa kebanyakan responden yang berusia 30-45 tahun dan 36-45 tahun.

c. Pekerjaan

Tabel 4.3

Data responden berdasarkan pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	18	18.0
2.	Pegawai/Karyawan	13	13.0

3.	Ibu Rumah Tangga (IRT)	33	33.0
4.	Wiraswasta	36	36.0
Total		100	100%

Sumber: Hasil olah data IBM SPSS Statistic 26, 2023

Pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa responden yang datang ke kantor camat bonto bahari yang paling banyak adalah responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta dengan jumlah sebesar 36 masyarakat dengan persentase 36 % dari beberapa data responden yang ada.

2. Analisis deskriptif variabel

Analisis deskriptif variabel menggambarkan pendapat masyarakat setempat terhadap Kantor Kecamatan Bonto Bahari di Daerah Bonto Bahari Kabupaten Bulukumba. Pengumpulan informasi dimulai dengan menyebarkan kuesioner. Selain daripada menyebarkan kuesioner peneliti juga mengambil informasi data sekunder, misalnya, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab pegawai serta informasi lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Untuk melihat tanggapan responden terhadap indikator variabel tersebut kualitas pelayanan (X), dan variabel kepuasan masyarakat (Y), dapat digambarkan sebagai berikut:

a. Pendapat responden terhadap kualitas pelayanan (X)

Untuk mengukur kualitas pelayanan Peneliti menggunakan variabel kualitas pelayanan (X) dimana didalamnya terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan terdiri dari tangible, empathy,

responsiveness, reability, dan assurance. Kuesoner yang dibagikan terdiri dari 8 pertanyaan yaitu

Tabel 4.4

Pendapat responden terhadap kualitas pelayanan

No.	Pernyataan	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Keadaan fisik dan kondisi di kantor camat bonto bahari Kabupaten Bulukumba	Sangat Setuju	58	58,0%
		Setuju	42	42,0%
		Kurang Setuju	0	0,0%
		Tidak Setuju	0	0,0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0,0%
2.	Peralatan (kelengkapan sarana dan prasarana) di kantor camat bonto bahari Kabupten Bulukumba	Sangat Setuju	47	47,0%
		Setuju	53	53,0%
		Kurang Setuju	0	0,0%
		Tidak Setuju	0	0,0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0,0%
3.	Petugas peduli akan keinginan masyarakat	Sangat Setuju	52	52,0%
		Setuju	48	48,0%
		Kurang Setuju	0	0,0%
		Tidak Setuju	0	0,0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0,0%
4.	Petugas cepat menanggapi masyarakat	Sangat Setuju	49	49,0%
		Setuju	51	51,0%
		Kurang Setuju	0	0,0%
		Tidak Setuju	0	0,0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0,0%
5.	Kemampuan pelayanan karyawan dapat di percaya	Sangat Setuju	43	43,0%
		Setuju	56	56,0%
		Kurang Setuju	1	1,0%
		Tidak Setuju	0	0,0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0,0%
6.	Keakuratan petugas dalam melakukan pelayanan	Sangat Setuju	45	45,0%
		Setuju	55	55,0%
		Kurang Setuju	0	0,0%
		Tidak Setuju	0	0,0%

		Sangat Tidak Setuju	0	0,0%
7.	Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya	Sangat Setuju	53	53,0%
		Setuju	47	47,0%
		Kurang Setuju	0	0,0%
		Tidak Setuju	0	0,0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0,0%
8.	Pegawai dapat di andalkan (professional dalam bekerja)	Sangat Setuju	51	51,0%
		Setuju	47	47,0%
		Kurang Setuju	2	2,0%
		Tidak Setuju	0	0,0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0,0%

Sumber : Data diolah, 2023

Dilihat dari tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa pendapat responden terhadap saya puas dengan keadaan fisik dan kondisi yang ada di kantor camat tersebut beberapa responden menjawab pernyataan sangat setuju sebanyak 58 orang dengan presentase 58%, kemudian responden yang memberikan pernyataan setuju sebanyak 42 orang dengan presentase 42% sehingga dapat disimpulkan bahwa keadaan fisik dan kondisi pada instansi tersebut dikatakan sangat baik.

Pendapat responden terhadap saya puas dengan sarana dan prasarana di kantor camat bonto bahari ada beberapa responden menjawab pernyataan sangat setuju dengan jumlah 47 orang dengan presentase 47%, dan responden yang memberikan pernyataan setuju 53 orang dengan presentase 53%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki instansi tersebut dikatakan baik.

Pendapat responden terhadap saya puas dengan petugas paduli akan keinginan masyarakat di kantor camat bonto bahari. Ada beberapa responden memberikan pernyataan sangat setuju sebanyak 52 orang

dengan presentase 52% dan responden yang memberikan pernyataan setuju sebanyak 48 orang dengan presentase 48%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas terhadap petugas peduli keinginan masyarakat.

Pendapat responden terhadap saya merasa puas dengan petugas cepat menanggapi masyarakat. Beberapa responden memberikan pernyataan sangat setuju dengan jumlah 49 orang dengan presentase 49% dan responden yang memberi pernyataan setuju berjumlah 51 orang dengan presentase 51%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas dengan petugas cepat menanggapi

Pendapat responden terhadap saya puas dengan kemampuan pelayanan karyawan dapat dipercaya. Beberapa responden memberikan tanggapan sangat setuju sebesar 43 orang dengan presentase 43% dan jawaban pernyataan setuju sebesar 56 orang dengan presentase 56%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan pelayanan karyawan dapat dipercaya.

Pendapat responden terhadap saya puas dengan keakuratan petugas dalam melakukan pelayanan. Beberapa responden memberikan pernyataan sangat setuju berjumlah 45 orang dengan presentase 45% kemudian pernyataan setuju sebanyak 55 orang dengan presentase 55% sehingga dapat disimpulkan bahwa kantor camat bonto bahari memiliki keakuratan petugas dalam melakukan pelayanan.

Pendapat responden terhadap saya puas dengan pengetahuan dan keterampilan pegawai. Beberapa responden memberikan pernyataan

sangat setuju dengan jumlah 53 orang dengan presentase 53% dan pernyataan setuju berjumlah 47 orang dengan presentase 47% sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan keterampilan pegawai sudah cukup memuaskan.

Dapat disimpulkan jumlah total skor pada variable (X) sebesar 3.589 dapat diketahui nilai tertinggi dan terendah sebagai berikut:

$$\text{Nilai maksimal} = 8 \times 5 \times 100 = 4000$$

$$\text{Nilai minimal} = 8 \times 1 \times 100 = 800$$

$$\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal} = \frac{4000 - 800}{5} = \frac{3200}{5} = 640$$

Untuk mengetahui tingkat rekapitulasi jawaban responden terhadap kualitas pelayanan di kantor Camat Bonto Bahari maka dapat ditentukan sebagai berikut:

$$\text{Sangat baik} = 4000 - 3360$$

$$\text{Baik} = 3360 - 2720$$

$$\text{Cukup Baik} = 2720 - 2080$$

$$\text{Kurang Baik} = 2080 - 1440$$

$$\text{Tidak Baik} = 1440 - 800$$

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor Camat Bonto Bahari masuk dalam kategori "Sangat Baik" sesuai dengan yang diharapkan dan adapun tanggapan responden yang menunjukkan rata-rata nilai tertinggi pada setiap indikator.

b. Pendapat responden terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil data yang di peroleh dari responden melalui pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang telah dibuat diperoleh hasil data mengenai kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.5

Pendapat responden terhadap kepuasan masyarakat

No.	Pernyataan	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Saya merasa puas tentang kesesuaian biaya untuk mendapatkan pelayanan	Sangat Setuju	57	57,0%
		Setuju	41	41,0%
		Kurang Setuju	2	2,0%
		Tidak Setuju	0	0,0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0,0%
2.	Saya merasa puas dengan kemampuan dan pengetahuan karyawan di kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba	Sangat Setuju	47	47,0%
		Setuju	52	52,0%
		Kurang Setuju	1	1,0%
		Tidak Setuju	0	0,0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0,0%
3.	Saya merasa puas dengan waktu pelayanan yang di tentukan di kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba	Sangat Setuju	52	52,0%
		Setuju	48	48,0%
		Kurang Setuju	0	0,0%
		Tidak Setuju	0	0,0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0,0%
4.	Saya merasa puas dengan penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang ditentukan dikantor camat	Sangat Setuju	49	49,0%
		Setuju	51	51,0%
		Kurang Setuju	0	0,0%
		Tidak Setuju	0	0,0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0,0%

	bonto bahari kabupaten bulukumba			
5.	Saya merasa puas dengan informasi persyaratan yang harus di penuhi di kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba	Sangat Setuju	43	43,0%
		Setuju	57	57,0%
		Kurang Setuju	0	0,0%
		Tidak Setuju	0	0,0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0,0%
6.	Saya merasa puas dengan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba	Sangat Setuju	45	45,0%
		Setuju	55	55,0%
		Kurang Setuju	0	0,0%
		Tidak Setuju	0	0,0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0,0%
7.	Saya merasa puas terhadap kenyamanan di lingkungan kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba	Sangat Setuju	72	72,0%
		Setuju	28	28,0%
		Kurang Setuju	0	0,0%
		Tidak Setuju	0	0,0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0,0%
8.	Saya merasa puas dengan kedisiplinan karyawan dalam memberikan pelayanan	Sangat Setuju	59	59,0%
		Setuju	40	40,0%
		Kurang Setuju	1	1,0%
		Tidak Setuju	0	0,0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0,0%

Sumber: Data diolah, 2023

Pendapat responden terhadap saya puas dengan kesesuaian biaya untuk mendapatkan pelayanan beberapa responden memebrikan pernyataan sangat setuju dengan 57 orang dengan presentase 57% kemudian responden dengan pernyataan setuju 41

orang dengan presentase 41% dan responden dengan pernyataan



kurang setuju 2 orang dengan presentase 2% dapat disimpulkan bahwa adanya kesesuaian biaya untuk mendapatkan pelayanan.

Pendapat responden terhadap saya puas dengan kemmpun dan pengetahuan karyawan beberapa responden memberikan pernyataan sangat setuju sebanyak 47 orang dengan presentase 47% kemudia responden dengan pernyataan setuju sebanyak 52 orang dengn presentase 52% dan yang memberi pernyataan kurang setuju ada 1 oarang dengan presentse 1% dapat disimpulkan bahwa kantor camat bonto bahari memiliki kemampuan dan pengetahuan karyawan.

Pendapat responden terhadap saya puas dengan waktu pelayanan yang di tentukan beberapa responden memberikan pernyataan sangat setuju sebanyak 52 orang dengan presentase 52% dan pernyataan responden yang setuju sebanyak 48 orang dengan presentase 48% dapat disimpulkan bahwa karyawan sudah memebrikan waktu pelayanan sesuai yang ditentukan.

Pendapat responden terhadap saya puas dengan penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan beberapa responden memberikan pernyataan sangat setuju sebanyak 49 orang dengan presentase 49% dan pernyataan setuju sebnyak 51 orang dengan presentase 51% dapat disimpulkan bahwa penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Pendapat responden terhadap saya puas dengan informasi persyaratan yang harus dipenuhi beberapa responden memberikan

pernyataan sangat setuju berjumlah 43 orang dengan presentase 43% dan responden pernyataan setuju sebanyak 57 orang dengan presentase 57% dapat disimpulkan bahwa telah memberikan informasi persyaratan yang harus dipenuhi.

Pendapat responden terhadap saya puas dengan sikap karyawan dalam memberikn pelayanan, beberapa responden memebrikan jawaban sangat setuju sebanyak 47 Orang dengan presentse 47% dan responden pernyataan setuju sebanyak 55 orang dengan presentase 55% sehingga dapat disimpulkan masyarakat puas dengan sikap karyawan dalam memberikn pelayanan.

Pendapat responden terhadap saya merasa puas dengan kenyamanan dilingkungan kantor camat bonto bahari beberapa responden memberikan pernyataan sangat setuju dengan jumlah 72 orang dengan presentase 72% dan pernyataan setujun sebanyak 28 orang dengan presentase 28% dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dengan kenyamanan lingkungan kantor camat bonto bahari.

Pendapat responden saya merasa puas dengan kedisiplinan karyawan dalam memberikan pelayanan, beberapa responden memberikan pernyataan sangat setuju dengan jumlah 59 Orang dengan presentase 59% kemudian responden setuju dengan jumlah 40 orang dengan presentase 40% dan responden yang kurang setuju terdapat 1 orang dengan presentase 1% dapat

disimpulkan bahwa karyawan memiliki kedisiplinan dalam memberikan pelayanan.

Dapat disimpulkan jumlah total skor pada variable (Y) sebesar 3.620 dapat diketahui nilai tertinggi dan terendah sebagai berikut:

$$\text{Nilai maksimal} = 8 \times 5 \times 100 = 4000$$

$$\text{Nilai minimal} = 8 \times 1 \times 100 = 800$$

$$\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal} = \frac{4000 - 800}{5} = \frac{3200}{5} = 640$$

Untuk mengetahui tingkat rekapitulasi jawaban responden terhadap kepuasan masyarakat di kantor camat bonto bahari Maka dapat ditentukan sebagai berikut:

Sangat baik	= 4000 – 3360
Baik	= 3360 – 2720
Cukup Baik	= 2720 - 2080
Kurang Baik	= 2080 – 1440
Tidak Baik	= 1440 – 800

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dikantor camat bonto bahari masuk dalam kategori “ Sangat Baik” sesuai dengan yang diharapkan dan adapun tanggapan responden yang menunjukkan rata rata nilai tertinggi pada pada setiap indikator.

3. Uji instrumen penelitian

a. Uji validitas

Validitas adalah ketepatan suatu instrumen dalam memperkirakan apa yang perlu Anda ukur. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data. Uji validitas ini digunakan untuk mengukur sah atau tidak validnya suatu kuesioner atau item-item pertanyaan. Uji validitas ini dilakukan untuk membandingkan *correlated item-total correlations* (*r* hitung) dengan nilai *r* tabel. Apabila nilai *r* hitung > *r* tabel dengan nilai positif maka item pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Gambar 4.6

Hasil uji validitas variabel (X) dan hasil uji validitas variabel (Y)

No.	Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Sig	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	X1	0,303	0,195	0,003	Valid
		X2	0,449	0,195	0,000	Valid
		X3	0,361	0,195	0,000	Valid
		X4	0,358	0,195	0,000	Valid
		X5	0,433	0,195	0,000	Valid
		X6	0,462	0,195	0,000	Valid
		X7	0,309	0,195	0,002	Valid
		X8	0,357	0,195	0,005	Valid
2	Kepuasan Masyarakat	Y1	0,308	0,195	0,000	Valid
		Y2	0,365	0,195	0,000	Valid
		Y3	0,414	0,195	0,001	Valid
		Y4	0,371	0,195	0,004	Valid
		Y5	0,467	0,195	0,001	Valid
		Y6	0,498	0,195	0,004	Valid
		Y7	0,235	0,195	0,003	Valid
		Y8	0,475	0,195	0,049	Valid

Sumber: Hasil olah data IBM SPSS Statistic 26, 2023

Berdasar hasil uji validitas pada gambar 4.7 menunjukkan bahwa nilai r hitung dengan indikator X1 sebesar 0,303, X2 sebesar 0,449, X3 sebesar 0,361, X4 sebesar 0,358, X5 sebesar 0,433, X6 sebesar 0,462, X7 sebesar 0,309, X8 sebesar 0,357. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil olah data tersebut menunjukkan semua indikator (X) dikatakan valid karena nilai r hitung > nilai r tabel yang mana nilai dari r tabel sebesar 0,195.

Kemudian hasil uji validitas untuk variabel (Y) menunjukkan nilai r hitung dengan indikator Y1 sebesar 0,308, Y2 sebesar 0,365, Y3 sebesar 0,414, Y4 sebesar 0,371, Y5 sebesar 0,467, Y6 sebesar 0,498, Y7 sebesar 0,235, Y8 sebesar 0,475 dapat disimpulkan bahwa hasil olah data tersebut menunjukkan semua indikator (Y) dikatakan valid karena nilai r hitung > nilai r tabel yang mana nilai dari r tabel sebesar 0,195.

b. Uji reabilitas

uji reabilitas adalah alat untuk mengukur pertanyaan dalam bentuk kuesioner dari suatu variabel indikator. Suatu kuesioner dikatakan riabel atau handal apabila jawaban responden tetap stabil dari waktu ke waktu.. untuk mengukur apakah kuesioner reliable atau handal maka digunakan program SPSS dengan menggunakan uji cronbach Alpa jika nilai cronbach alpa > 0,60 maka variabel tersebut dikatakan reliable atau handal.

Tabel 4.7

Hasil uji reabilitas variabel X dan variabel Y

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Standa Reliabilitas	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0,149	0,60	Reliabel
2.	Kepuasan Masyarakat	0.215	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil olah data IBM SPSS Statistic 26, 2023

Dilihat dari gambar 4.8 menunjukkan bahwa angka dari nilai cronbach alpha dari seluruh variabel penelitian ini, hasilnya menunjukkan besarnya di atas nilai 0,60. Sehingga dapat dikatakan seluruh pertanyaan untuk variabel X (independen) dan variabel Y (dependen) dikatakan reliable oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kuesioner pertanyaan menunjukkan kehandalan untuk mengukur variabel penelitian ini.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah poin dari uji persyaratan dari uji asumsi klasik yang artinya sebelum melakukan analisis statistic untuk menguji hipotesis atau kata lain analisis regresi dapat dikatakan penelitian ini diuji kenormalannya.

Adapun cara pengujian normalitas yaitu :

- a) Jika nilainya signifikan (asym sig 2 falied) > 0.05 maka berdistribusi normal.
- b) Jika nilai signifikannya (asym sig 2 falied) < 0,05 maka data distribusinya tidak normal.

Tabel 4.8 hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.92306892
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.058
	Negative	-.095
Test Statistic		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.227 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dilihat pada tabel 4.8 hasil dari perhitungan uji normalitas memiliki nilai signifikan sebesar 0,227 yang artinya nilainya lebih besar dari 0,05 maka disimpulkan hasil data yang diuji terdistribusi secara normal.

2) Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen regresi yang baik semestinya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Bentuk regresi dikatakan bebas dari multikolinearitas jika variance inflation factor (VIF) < 10. dapat dilakukan dengan cara salah satunya dengan menggunakan Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF)

Tabel 4.9 hasil uji multikolinearitas

Pada tabel 4.9 menunjukkan hasil pengujian semua variabel yang digunakan dalam bentuk regresi nilai VIF berada diantara 1-10 sehingga dapat disimpulkan tidak adanya gejala multikolinearitas dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

d. Analisis regresi sederhana

Analisis regresi sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah memiliki hubungan positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.	Tolerance
B	Std. Error	Beta						
1	(Constant)	6.184	2.179		2.838	.006		
	Kualitas Pelayanan	.835	.061	.812	13.788	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

mengalami kenaikan ataupun penurunan.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor camat bonto bahari pada penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS 2023 maka diperoleh hasil pada tabel sebagai berikut.

Table 4.10

Hasil analisis regresi linear sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.184	2.179		2.838	.006
	Kualitas Pelayanan	.835	.061	.812	13.788	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil olah data IBM SPSS Statistic 26, 2023

Pada gambar 4.10 menunjukkan bahwa hasil olah data regresi sederhana maka dapat di peroleh persamaan yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + b X$$

X = kualitas pelayanan

Y = kepuasan masyarakat

a = bilangan konstanta

b = koefisien regresi

diperoleh persamaan regresi linear berikut :

$$Y = 6.184 + 0,835 X$$

Dimana :

- Dilihat pada tabel diatas constanta hasil uji persamaan linear di peroleh nilai sebesar 6.184 diartikan jika X (variable indepen)

tidak beregerak atau hasilnya tetap 0 (nol) maka dikatakan variable Y (variable dependen) tetap nilainya yaitu 6.184.

- b. Dilihat pada tabel diatas nilai koefisien hasil uji regresi sederhana sebesar 0,835 bertanda positif terhadap variable dependen (kepuasan masyarakat). Artinya nilai ini menunjukkan jika ada penambahan sebesar 1 satuan pada kualitas pelayanan, maka terjadi peningkatan 0,835 pada kepuasan masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 6.184 diartikan apabila kualitas pelayanan meningkat maka akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang mana nantinya masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan tersebut. Kemudian dilihat dengan nilai koefisien kualitas pelayanan (X) sebesar 0,853 dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif (signifikan) artinya apabila pelayanan kualitas sangat baik maka kepuasan masyarakat akan sangat mengalami peningkatan.

6. Uji hipotesis

a. persial (uji T)

uji hipotesis (uji T) bertujuan untuk mengetahui apakah variable bebas atau variable independen (X) berepengaruh signifikan terhadap variable terikat atau dependen (Y) jika nilai signifikannya sebesar $>0,05$ maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variable terikat (Y) atau hipotesis diterima.

Uji persial (uji T) dilihat pada output SPSS coefficients pada tabel berikut ini :

Daftar table 4.11

Hasil uji persial (uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.184	2.179		2.838	.006
	Kualitas Pelayanan	.835	.061	.812	13.788	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil olah data IBM SPSS Statistic 26, 2023

- a. Dilihat dari output SPSS diatas di peroleh nilai signifikan $0,00 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berepengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari nilai standar $0,05$.
- b. Dilihat dari output SPSS nilai T yang di peroleh menunjukkan nilai t_{hitung} adalah $13,788$ kemudian nilai T_{tabel} dihitung dengan cara :
 Taraf signifikan : $0,05 / 2 : 0,025$ kemudian N (jumlah responden) – K (jumlah variable) = $100 - 2 = 98$ hasil yang di peroleh $1,984$. Artinya H_0 ditolak (H_a diterima) yang tingkat signifikannya sebesar $0,00 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kapuasan masyarakat.

b. Uji determinan (R^2)

Uji koefisien determinasi (R_2) dilakukan untuk menentukan dan memprediksi seberapa besar atau penting kontribusi pengaruh

yang diberikan oleh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Jika nilai mendekati 1, artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Namun, jika nilai R^2 semakin kecil, artinya kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen cukup terbatas. Dapat dilihat pada tabel berikut :

Daftar table 4.12
Hasil uji determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 ^a	.660	.656	.928
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Sumber: Hasil olah data IBM SPSS Statistic 26, 2023

Pada gambar 4.12 menunjukkan nilai R diketahui sebesar 0,812 maka untuk mengetahui nilai R square (R^2) sebesar 0,660 hal ini berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan publik (variabel bebas) terhadap kepuasan masyarakat (variabel terikat) yaitu sebesar 66,0 %. Dan sisanya 34,0s %.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba dapat diambil kesimpulan. Variabel bebas yaitu kualitas pelayanan public berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat (variabel terikat) pada kantor camat bonto bahari kabuapten bulukumba. Ini diperoleh dari hasil uji T yang dilakukan pada variabel kualitas pelayanan (x) terhadap kepuasan masyarakat (Y) didapatkan nilai t_{hitung} dengan nilai $13,788 > t_{tabel}$ dengan nilai $1,984$ sementara itu, nilai signifikan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) probabilitas $0,00$ tingkat signifikan $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan public berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Muhammad Fitri Ramadana (2020) dalam bukunya berjudul pelayanan publik sesuai pula dengan pendapat yang dikemukakan oleh Rasyid (2000) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pemberi layanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi

untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional kepada masyarakat. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik diperlukan suatu standar dalam memberikan pelayanan publik. Sesuai dengan penelitian ini bahwa kantor camat bonto bahari harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang di rasakan oleh masyarakat pelayanan yang di berikan pun harus lebih tanggap serta memahami keluhan masyarakat. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang diberikan sesuai ekspektasinya sebaliknya masyarakat akan kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya yang artinya semakin bagus kualitas pelayanan maka semakin baik juga kepuasan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah di kemukakan diatas ada beberapa saran yang perlu disampaikan kepada instansi maupun individu yang terkait pada penelitian ini:

1. Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan sehingga tercipta kepuasan yang akan di rasakan oleh pengguna layanan dimana nantinya pelayanan ini akan dianggap lebih ideal lagi terutama di kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba.

2. untuk peneliti kedepannya diharapkan dapat menggunakan variabel-variabel lain selain variabel yang telah diteliti sebelumnya sehingga hasilnya juga berbeda atau lebih bervariasi yang mana nantinya lebih berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANROR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO*. VI, 73–82.
- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala.
- Alfionita, M., Gunawan, I., & Jaya, U. B. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP*. 3(1), 1–14.
- Anggraini, J. susanto Z. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT TABIR ULU KABUPATEN MAREANGIN*. 25.
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, T. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) Dhion. *Administrasi Publik*, 3(12), 2118–2122.
- Dwimawanti, I. H. (2019). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh: Ida Hayu Dwimawanti. *Dialogue JIAKP*, Vol.1(1), 109–116. <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa/article/view/42112>
- Hendry. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Yogyakarta: Gava Media Organisasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. <http://journal.yrpiaku.com/index.php/msej>
- Herdiyansyah. (2019). dan herdiyansyah . 2012. In *service marketing mc.graw hillco.inc.new york*.
- Kasiram, M. (2010). *Metode Penelitian*.
- Lalolorang, M., Rorong, A. J., & Palar, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Lempao, N. M., Hengkeng, J., Balo, M. J., & Guampe, F. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di

- Desa Uelincu Kecamatan Pamona Utara Kabupaten Poso). *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(3), 1310–1318.
- Muafatun, Muhammad Syaifulloh, H. Sucipto. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Jimak*, 1(3), 2809–2406.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/decision/article/view/2382>
- PRATAMA, A. W. E. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SONDOKAN KECAMATAN LAWEYAN KOTA SURAKARTA.
- 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*, Vol. 1(5), 981–990.
- Riadi. (2013). *Indikator Kualiatas Kepuasan Masyarakat* (Vol. 3).
- Rochmah, E., & Rosy, B. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. 10(1), 61–72.
- Roni, H. Y. (2019). Analisis Faktor Eksternal Dan Faktor Internal. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 155–170.
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik , Jakarta Utara Effect of Service Quality in Creating Public Satisfaction at the Public Service Office , North Jakarta*. 27–34. <https://doi.org/10.30813/jiems.v13i1.2083>
- Siregar. (2013). riset pemasaran. In *book* (Vol. 2, Issue 02).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D: Vol. alfabeta* (Issue bandung).
- Sugiyono 2016. (n.d.). *metode penelitian*.
- Zeithaml. (1990). *Services Marketing Strategy*. *Wiley International Encyclopedia of Marketing*. <https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>

L

A

M

P

I

R

A

N



LAMPIRAN 1**KUESIONER PENELITIAN**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Responden yang terhormat, saya mohon kesediaan anda untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner penelitian ini. Informasi yang anda berikan adalah sebagai data penilaian dalam rangka penyusunan skripsi saya, adapun biodata saya sebagai berikut:

Nama : ELMA HELVIANA

Nim 10572113230

Prodi/ Jurusan : Manajemen

Pada saat ini saya sedang menyusun skripsi saya yang berjudul: **“Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Bonto Bahari Kabupaten Bulukumba”**.

Atas waktu dan kesediaan Anda dalam mengisi kuesioner, saya (peneliti) mengucapkan banyak terima kasih.

A. Identitas Responden

Berikan tanda centang pada jawaban yang sesuai keadaan anda

Nama :

Jenis Kelamin

Perempuan :

Laki-laki :

Usia : >15 thn 36-45 thn
 20-35 thn > 50

Bidang Pekerjaan : Pelajar/mahasiswa IRT
 Pegawai/karyawan wiraswasta

B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda centang pada salah satu alternatif jawaban pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang paling tepat menurut persepsi anda, berikut ini keterangan mengenai skor penelitian.

Alternatif Jawaban	Point
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

1. Variable kualitas pelayanan (X)

No	Pernyataan Indikator	Nilai Target				
		STS	TS	KS	S	SS
Fisik (tangible)						
1	Keadaan fisik dan kondisi di kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba sangat baik					
2	Peralatan (kelengkapan sarana dan prasarana) di kantor camat bonto bahari kabupten bulukumba sudah terpenuhi					
Emphaty (empati) dan responsiviness (respon/tanggapan)						
3	Petugas peduli akan keinginan masyarakat					
4	Petugas cepat menanggapi masyarakat					
Reability (kehandalan)						
5	Kemampuan pelayanan karyawan dapat di percaya					
6	Keakuratan petugas dalam melakukan pelayanan					
Assurance (jaminan)						
7	Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya					
8	Pegawai dapat di andalkan (professional dalam bekerja)					

2. Variable kepuasan masyarakat (Y)

No	Pernyataan Indikator	Nilai Target				
		STS	TS	KS	S	SS
Harga yang ditetapkan untuk dibayar dengan nilai atau manfaat yang di peroleh						
1	Saya merasa puas tentang kesesuaian biaya untuk mendapatkan pelayanan					
2	Saya merasa puas dengan kemampuan dan pengetahuan karyawan di kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba					
Proses penyelesaian masalah						
3	Saya merasa puas dengan waktu pelayanan yang di tentukan di kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba					
4	Saya merasa puas dengan penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang ditentukan di kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba					
Kemudahan informasi						
5	Saya merasa puas dengan informasi persyaratan yang harus di penuhi di kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba					
Kesopanan pegawai						
6	Saya merasa puas dengan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba					
Reputasi organisasi						
7	Saya merasa puas terhadap kenyamanan di lingkungan kantor camat bonto bahari kabupaten bulukumba					
8	Saya merasa puas dengan kedisiplinan karyawan dalam memberikan pelayanan					

LAMPIRAN 2 : Tabulasi

Tabulasi Data

NO	KUALITAS PELAYANAN (X)								Rata-rata	KEPUASAN MASYRAKAT (Y)								Rata-rata
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	5	5	4	4	5	5	5	4	37	3	5	4	4	5	5	5	4	35
2	4	4	5	5	4	4	4	3	33	4	4	5	5	4	4	5	3	34
3	4	4	4	5	4	4	5	4	34	3	4	4	5	4	4	5	5	34
4	5	4	4	5	5	4	5	4	36	5	4	4	5	5	4	4	4	35
5	4	5	5	5	3	4	5	5	36	4	5	5	5	4	4	4	5	36
6	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	3	4	5	5	4	5	5	35
7	5	4	4	4	4	4	4	3	32	5	4	4	4	4	4	5	5	35
8	4	5	5	5	4	4	5	5	37	4	5	5	5	4	4	4	4	35
9	5	4	4	5	5	4	4	5	36	5	4	4	5	5	4	4	4	35
10	4	4	5	5	4	5	5	5	37	4	4	5	5	4	5	5	5	37
11	5	4	5	4	5	4	5	4	36	5	4	5	4	5	4	5	5	37
12	5	5	5	4	5	4	5	5	38	5	5	5	4	5	4	5	4	37
13	5	5	5	5	5	5	5	4	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	4	4	4	5	4	4	5	5	35	4	4	4	5	4	4	4	4	33
15	4	5	5	5	4	4	4	5	36	4	5	5	5	4	4	5	4	36
16	5	4	4	5	5	4	4	5	36	5	4	4	5	5	4	5	5	37
17	5	5	5	4	4	4	4	5	36	5	5	5	4	4	4	5	5	37
18	5	4	4	4	5	4	4	4	34	5	4	4	4	5	4	4	5	35
19	4	5	5	4	4	5	4	4	35	4	5	5	4	4	5	5	5	37
20	5	5	5	5	4	5	4	5	38	5	5	5	5	4	5	5	5	39
21	4	4	5	4	5	5	4	4	35	4	4	5	4	5	5	4	5	36
22	4	4	5	4	4	5	4	5	35	4	4	5	4	4	5	5	4	35
23	5	4	4	5	5	4	5	5	37	5	4	4	5	5	4	4	5	36
24	5	5	5	5	5	4	4	5	38	5	5	5	5	5	4	5	4	38
25	5	5	4	4	4	5	4	5	36	5	5	4	4	4	5	5	5	37
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
27	5	5	4	4	4	5	5	5	37	5	5	4	4	4	5	4	5	36
28	5	4	4	5	5	5	5	4	37	5	4	4	5	5	5	5	4	37
29	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	4	4	4	4	4	5	4	33
30	5	4	5	5	4	5	4	5	37	5	4	5	5	4	5	5	5	38
31	4	4	5	4	5	4	5	5	36	4	4	5	4	5	4	5	5	36
32	5	5	4	5	5	4	4	5	37	5	5	4	5	5	4	4	4	36
33	5	4	5	5	5	5	5	4	38	5	4	5	5	5	5	5	5	39
34	5	5	5	5	5	5	5	4	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	4	4	5	5	5	5	5	5	38	4	4	5	5	5	5	5	4	37

76	5	4	4	4	4	4	5	4	34	5	4	4	4	4	4	5	5	35
77	5	4	5	5	5	4	4	4	36	5	4	5	5	5	4	4	4	36
78	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	4	4	4	4	4	5	4	33
79	5	5	4	4	4	5	5	5	37	5	5	4	4	4	5	5	5	37
80	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	4	4	5	5	4	5	5	36
81	4	5	5	4	4	4	5	4	35	4	5	5	4	4	4	5	5	36
82	4	4	4	4	4	5	4	5	34	4	4	4	4	4	5	5	4	34
83	5	4	4	5	5	5	4	4	36	5	4	4	5	5	5	5	4	37
84	5	4	4	5	4	4	5	4	35	5	4	4	5	4	4	5	5	36
85	5	5	5	4	4	4	5	5	37	5	5	5	4	4	4	4	5	36
86	5	5	4	4	5	5	4	5	37	5	5	4	4	5	5	5	5	38
87	5	5	4	4	4	4	5	4	35	5	5	4	4	4	4	4	4	34
88	4	5	5	4	4	4	4	5	35	4	5	5	4	4	4	5	5	36
89	4	4	4	4	5	4	4	5	34	4	4	4	4	5	4	5	4	34
90	5	5	5	4	4	4	5	4	36	5	5	5	4	4	4	5	5	37
91	4	5	4	5	4	4	5	5	36	4	5	4	5	4	4	5	5	36
92	5	4	5	4	5	5	4	4	36	5	4	5	4	5	5	5	4	37
93	4	5	5	5	5	4	4	4	36	4	5	5	5	5	4	5	4	37
94	4	4	4	4	5	5	4	5	35	4	4	4	4	5	5	5	5	36
95	5	4	5	4	4	5	5	4	36	5	4	5	4	4	5	4	4	35
96	5	4	4	4	4	5	5	5	36	5	4	4	4	4	5	5	4	35
97	5	4	5	4	4	4	5	5	36	5	4	5	4	4	4	4	5	35
98	4	4	4	4	4	5	5	4	34	4	4	4	4	4	5	5	5	35
99	5	5	5	4	4	4	5	5	37	5	5	5	4	4	4	4	5	36
100	5	5	5	4	4	5	4	5	37	5	5	5	4	4	5	5	4	37

Lampiran 3 : Hasil olah data SPSS

Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		1.60	2.41	2.87
Sum		160	241	287

Jenis Kelamin

		Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Val id	Laki-laki	40	40.0	40.0	40.0
	Perempu an	60	60.0	60.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequen cy	Perce nt	Valid Percent	Cumulative Percent
Vali d	Pelajar/Mahasiswa	18	18.0	18.0	18.0
	Pegawai/Karyawan	13	13.0	13.0	31.0
	Ibu Rumah Tangga (IRT)	33	33.0	33.0	64.0
	Wiraswasta	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 <	23	23.0	23.0	23.0
	20-35	30	30.0	30.0	53.0
	36-45	30	30.0	30.0	83.0
	50<	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables	Variables	Method
	Entered	Removed	
1	Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 ^a	.660	.656	.928

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	163.646	1	163.646	190.121	.000 ^b
	Residual	84.354	98	.861		
	Total	248.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.184	2.179		2.838	.006
	Kualitas Pelayanan	.835	.061	.812	13.788	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

2. Hasil Olah Data Statistic Deskriptip

Deskriptip variabel x

X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	42	42.0	42.0	42.0
	5	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	53	53.0	53.0	53.0
	5	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	48	48.0	48.0	48.0
	5	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	51	51.0	51.0	51.0
	5	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.0	1.0	1.0
	4	56	56.0	56.0	57.0
	5	43	43.0	43.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	55	55.0	55.0	55.0
	5	45	45.0	45.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	47	47.0	47.0	47.0
	5	53	53.0	53.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.0	2.0	2.0
	4	47	47.0	47.0	49.0
	5	51	51.0	51.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Deskriptif variabel Y
Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.0	2.0	2.0
	4	41	41.0	41.0	43.0
	5	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.0	1.0	1.0
	4	52	52.0	52.0	53.0
	5	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	48	48.0	48.0	48.0
	5	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	51	51.0	51.0	51.0
	5	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	57	57.0	57.0	57.0
	5	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	55	55.0	55.0	55.0
	5	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	28	28.0	28.0	28.0
	5	72	72.0	72.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.0	1.0	1.0
	4	40	40.0	40.0	41.0
	5	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3	Pearson Correlation	-.088	.143	1	.061	-.033	.024	-.022	.019	.361**
	Sig. (2-tailed)	.386	.156		.547	.746	.812	.824	.849	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	-.098	-.081	.061	1	.289*	-.002	.041	-.112	.358**
	Sig. (2-tailed)	.332	.421	.547		.004	.984	.683	.268	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.025	-.107	-.033	.289*	1	.239*	-.010	-.093	.433**
	Sig. (2-tailed)	.803	.290	.746	.004		.017	.920	.356	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	-.004	.075	.024	-.002	.239*	1	.046	.035	.462**
	Sig. (2-tailed)	.968	.461	.812	.984	.017		.647	.726	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	-.071	.004	-.022	.041	-.010	.046	1	-.036	.309**
	Sig. (2-tailed)	.485	.972	.824	.683	.920	.647		.721	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.022	.185	.019	-.112	-.093	.035	-.036	1	.357**
	Sig. (2-tailed)	.829	.065	.849	.268	.356	.726	.721		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelan	Pearson Correlation	.303**	.449*	.361**	.358*	.433*	.462*	.309*	.357**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										

Y7	Pearson Correlation	-.150	-.134	.025	-.012	-.043	.116	1	.054	.235*
	Sig. (2-tailed)	.138	.183	.805	.902	.670	.249		.595	.019
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	.040	.050	.072	-.016	.120	.153	.054	1	.475**
	Sig. (2-tailed)	.693	.624	.478	.872	.233	.129	.595		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.308**	.365**	.414**	.371**	.467**	.498**	.235*	.475**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.019	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										

5. Uji Reliabilitas

(Uji Realibilitas Variabel X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.149	8

(Uji Reliabilitas Variabel Y)

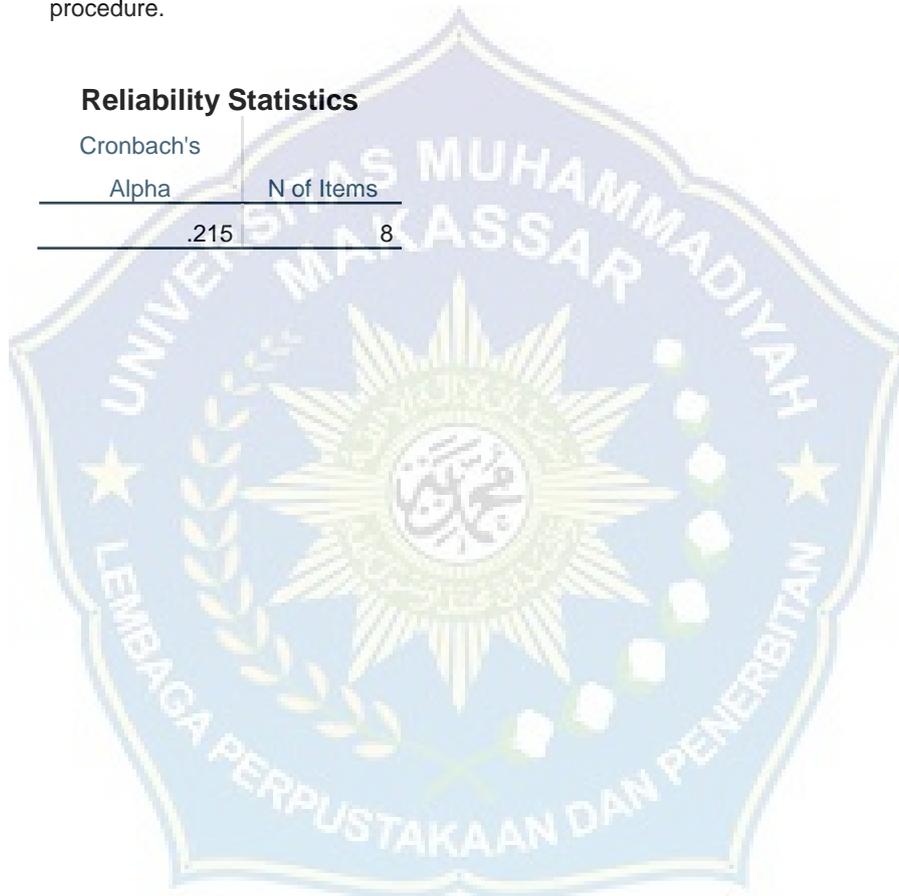
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.215	8





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor : **29368/S.01/PTSP/2023** Kepada Yth.
 Lampiran : - Bupati Bulukumba
 Perihal : **izin penelitian**

di-
 Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2736/05/C.4-VIII/XI/1445/2023 tanggal 01 November 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ELMA HELVIANA**
 Nomor Pokok : 105721132320
 Program Studi : Manajemen
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
 Alamat : J. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT BONTO BAHARI KABUPATEN BULUKUMBA "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **16 November 2023 s/d 16 Januari 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 13 November 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
 2. *Pertinggal.*



**PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU DAN TENAGA KERJA
(D P M P T S P T K)**

Jl. Kenari No. 13 Telp. (0413) 84241 Fax. (0413) 85060 Bulukumba 92511

**SURAT IZIN PENELITIAN
NOMOR : 604/DPMPTSPK/IP/XI/2023**

Berdasarkan Surat Rekomendasi Teknis dari KESBANGPOL dengan Nomor: 074/996/Bakesbangpol/XI/2023 tanggal 17 November 2023, Perihal Rekomendasi Izin Penelitian maka yang tersebut dibawah ini :

Nama Lengkap	: ELMA HELVIANA
Nomor Pokok	: 105721132320
Program Studi	: MANAJEMEN
Jenjang	: S1
Institusi	: EKONOMI DAN BISNIS
Tempat/Tanggal Lahir	: BULUKUMBA / 2001-02-10
Alamat	: benjala
Jenis Penelitian	: Kuantitatif
Judul Penelitian	: Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Bonto Bahari Kabupaten Bulukumba
Lokasi Penelitian	: Bonto bahari
Pendamping	: Dr, Ahmad AC, ST., M.
Instansi Penelitian	: Kantor camat bonto bahari
Lama Penelitian	: tanggal 16/11/2023 s/d 16/01/2024

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami mengizinkan yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan tersebut dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Mematuhi semua Peraturan Perundang - Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat - istiadat yang berlaku pada masyarakat setempat;
2. Tidak mengganggu keamanan/ketertiban masyarakat setempat
3. Melaporkan hasil pelaksanaan penelitian/pengambilan data serta menyerahkan 1(satu) eksampul hasilnya kepada Bupati Bulukumba Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Bulukumba;
4. Surat izin ini akan dicabut atau dianggap tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut di atas, atau sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan kegiatan penelitian/pengumpulan data dimaksud belum selesai.

Dikeluarkan di : Bulukumba
Pada Tanggal : 20 November 2023



	<p>Kepala Dinas DPMPTSPK Dra. Hj. Umrah Aswari, MM Pangkat : Pembina Utama Muda-IV/c Nip : 19670304 199303 2 010</p>
---	--



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSRE), BSSN



**PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA
KECAMATAN BONTOLAHARI**

Jl. Masjid Raya No.282 Telp. (0413) 2587505 Tanahberu

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 401.1/.../BB

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ISNANIYAH, S.IP,M.Tr.AP
 NIP : 19780313 200604 2 005
 Pangkat/Gol. : Pembina / IV/a
 Jabatan : Kasubbag. Umum & Kepegawaian Kec. Bontolahari

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : ELMA HELVIANA
 Nomor Pokok : 105721132320
 Program Studi : MANAJEMEN
 Institusi : Ekonomi dan Bisnis
 Alamat : Kelurahan Benjala Kec. Bontolahari Kab. Bulukumba

Yang tersebut namanya diatas telah selesai melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Bontolahari dalam rangka penyusunan SKRIPSI dengan judul "PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BONTOLAHARI KABUPATEN BULUKUMBA."

Demikian Surat Keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Tanahberu, 01 Desember 2023

a.n. CAMAT BONTOLAHARI,
 Kasubbag. Umum & Kepeg.

ISNANIYAH, S.IP,M.Tr.AP
 NIP. 19780313 200604 2 005



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor :268/05/A.2-0/XI/45/2023 Makassar, 13 November
 2023

Lamp :-

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar

Di-

Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : ELMA HELVIANA

Stambuk : 105721132320

Jurusan : Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Bonto bahari kabupaten Bulukumba

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terimakasih.



Tembusan:

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Arsip



Bab I Elma helviana

105721132320

by Tahap Tutup



Submission date: 21-Mar-2024 02:42PM (UTC+0700)

Submission ID: 2326638273

File name: new_BAB_I_ELMA_HHELVIANA.docx (22.18K)

Word count: 846

Character count: 6619

ab I Elma helviana 105721132320

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Riau

Student Paper

2%



Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography



Bab II Elma helviana

105721132320

by Tahap Tutup



Submission date: 21-Mar-2024 02:43PM (UTC+0700)

Submission ID: 2326638544

File name: new_BAB_II_ELMA_HELVIANA.docx (66.66K)

Word count: 4262

Character count: 32320

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	13%
2	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
3	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	1%
5	journal.uta45jakarta.ac.id Internet Source	<1%
6	text-id.123dok.com Internet Source	<1%
7	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Bab III Elma helviana

105721132320

by Tahap Tutup



Submission date: 21-Mar-2024 02:43PM (UTC+0700)

Submission ID: 2326638726

File name: new_BAB_III_ELMA_HELVIANA.docx (34.02K)

Word count: 1483

Character count: 11636

ORIGINALITY REPORT

7 %	1 %	1 %	7 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	5 %
2	Submitted to Universitas Negeri Surabaya Student Paper	1 %
3	Submitted to Universitas Riau Student Paper	1 %
4	repository.unibos.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



Bab IV Elma helviana

105721132320

by Tahap Tutup



Submission date: 21-Mar-2024 02:44PM (UTC+0700)

Submission ID: 2326638979

File name: new_BAB_IV_ELMA_HELVIANA.docx (142.45K)

Word count: 4753

Character count: 33590

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Marquette University

Student Paper

1%

2

Submitted to Universitas Islam Lamongan

Student Paper

1%

3

repository.uinjambi.ac.id

Internet Source

1%

4

Submitted to Universitas Bengkulu

Student Paper

<1%

5

repository.ub.ac.id

Internet Source

<1%

6

repository.iainbengkulu.ac.id

Internet Source

<1%

7

123dok.com

Internet Source

<1%

8

Submitted to Universitas Negeri Surabaya

Student Paper

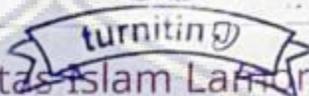
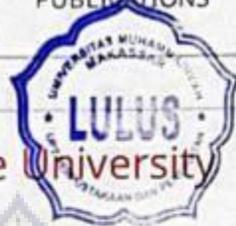
<1%

9

idr.uin-antasari.ac.id

Internet Source

<1%



Bab V Elma helviana

105721132320

by Tahap Tutup



Submission date: 21-Mar-2024 02:45PM (UTC+0700)

Submission ID: 2326639169

File name: new_BAB_V_ELMA_HELVIANA.docx (15.92K)

Word count: 206

Character count: 1538

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



Exclude quotes

Exclude bibliography

turnitin

Exclude matches



1/11



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO 259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Elma Helviana

Nim : 105721132320

Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	2 %	10 %
2	Bab 2	18 %	25 %
3	Bab 3	7 %	10 %
4	Bab 4	5 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5%

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 22 Maret 2024

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


Nur Hafid S. Hum, M.I.P.
MEM. 964 591

BIOGRAFI PENULIS



ELMA HELVIANA, Panggilan Elma lahir di Bulukumba pada tanggal 10 February 2002 dari pasangan suami istri Bapak Muh. basri dan Ibu Basse. Peneliti adalah anak kedua dari 2 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di jalan romang polong, samata Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Penulis mengenyam Pendidikan di MIN 7 BULUKUMBA pada tahun 2007 dan lulus pada tahun 2013, kemudian melanjutkan ke jenjang SMP Negeri 32 Bulukumba pada tahun 2013 sampai dengan 2016, selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) pada SMA Negeri 19 Bulukumba dari tahun 2017 sampai dengan 2020. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan Studinya di Universitas Muhammadiyah Makassar dan terdaftar sebagai Mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.

