

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN INAMOSOL

FRETS KWALOMINE

Kantor Kecamatan Inamosol

ELAKE NATANIEL

Program Studi Administrasi Publik
Pasca Sarjana Universitas Pattimura Ambon

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of service at the Inamosol District Office and the level of community satisfaction, as well as to examine the relationship between service quality conditions at the Inamosol District Office and the level of community satisfaction. The data analysis technique used in this study is quantitative associative using a questionnaire that has been tested to be valid and reliable.

To test the direction of the relationship between the independent variable and the dependent variable, the Product Moment correlation was used.

Based on the results of the analysis, it is known that the quality of service at the Inamosol District Office, West Seram Regency is classified as moderate or quite good. The level of community satisfaction with service quality at the Inamosol District Office is moderate or the community is quite satisfied with the services at the Inamosol District Office, West Seram Regency. It is proven that there is a relationship between service quality conditions at the Inamosol District Office and the level of community satisfaction. This is indicated by the correlation coefficient (R) of 0.501, which means that there is a fairly strong positive relationship. It means that to increase community satisfaction, the service quality of the Inamosol District Office also needs to be improved.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Inamosol dan tingkat kepuasan masyarakat, serta menguji hubungan kondisi kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Inamosol dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif dengan menggunakan angket yang telah diuji valid dan reliabel.

Menguji arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, digunakan korelasi Product Moment.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Inamosol Kabupaten Seram Bagian Barat tergolong sedang atau cukup baik. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Inamosol tergolong sedang atau masyarakat cukup puas atas pelayanan di Kantor Kecamatan Inamosol Kabupaten Seram Bagian Barat. Terbukti bahwa ada hubungan kondisi kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Inamosol dengan tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,501, yang berarti ada hubungan positif yang bertaraf cukup kuat. Berarti bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Inamosol juga perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ini menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak atau khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Kebutuhan untuk mengurus KTP meningkat seiring dengan habisnya masa berlaku. Hal ini disebabkan oleh banyaknya peminta untuk pengurusan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk, balik nama sertifikat tanah, dll, maka untuk itu Kecamatan Inamosol harus dapat

memenuhi pelayanan yang terbaik dan tepat waktu. Seiring dengan perkembangan sering dijumpai berbagai keluhan masyarakat kemerosotan profesionalisme dalam rangka pelayanan publik hampir seluruh sektor pemerintah yang ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan publik. Hal tersebut terbukti dengan masih banyaknya masalah tentang keluhan masyarakat tentang lambatnya pengurusan yang tidak cepat ditangani oleh aparatur itu sendiri. Hal itulah penyebab banyaknya keluhan yang

dikemukakan oleh masyarakat akibatnya masyarakat merasa kecewa dan mulai meragukan integritas pemberi pelayanan yang adil. Dalam sistem pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan sebagian masyarakat yang sudah puas dengan pelayanannya dan sebagian ada yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan. Kondisi yang demikian kiranya juga membelenggu Kecamatan Inamosol sebagai kantor yang berkonotasi pelayanan masyarakat (*public service*).

Target-target kualitas pelaksanaan pembangunan, penyelenggaraan pemerintahan maupun pelayanan masyarakat yang terus meningkat dari tahun ke tahun, menurut peningkatan dukungan pengadaan pelayanan cepat, tepat dan benar. Oleh karena itu

peningkatan Pelayanan Kecamatan harus terus menerus dilakukan. Salah satu tugas Camat adalah memahami aspirasi kebutuhan masyarakat dan juga harus dapat menetapkan kebijakan penanganannya dengan baik sehingga segala urusan kegiatan baik yang berasal dari jalur pemerintah atasan maupun yang berasal dari aspirasi masyarakat dapat terpadu dengan baik.

Hal yang tidak dapat di tawar lagi bahwa pelayanan yang maksimal merupakan hak bagi semua masyarakat dan pemerintah wajib memberikan pelayanan sebagai bentuk pengabdian pada masyarakat. Namun hal tersebut rupanya masih menjadi nomor yang masih belum terwujud.

Masalah Pertama dari segi kecepatan pelayanan administrasi yang masyarakat lakukan yang

diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan, pelayanan administrasi pada Kecamatan Inamosol menurut masyarakat masih dirasa kurang maksimal.

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan, mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, dan menganalisis hubungan kondisi kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Inamosol dengan tingkat kepuasan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Toni Wijaya (2011: 11) kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen

terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.

Nurhasyimad (2010: 2) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk/jasa, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk /jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Fandy Tjiptono (2005: 23) jasa (*service*) merupakan aktifitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Menurut Kotler yang dikutip Toni Wijaya (2011: 150) “jasa atau pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja

yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”.

Nasution (2004: 47) menyatakan, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan

konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001: 32) sebagai berikut:

- a) Daya tanggap (*responsiveness*)
- b) Jaminan (*assurance*)
- c) Bukti fisik (*tangibility*)
- d) Empati (*empathy*)
- e) Kendalan (*reliability*)

Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Sinambela (2006:4) adalah “setiap kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya terkait pada suatu produk secara fisik”. Sedangkan menurut Lukman dalam Sinambela (2006:5) bahwa “Pelayanan adalah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau

masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan” .

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan surat Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor (Kepmen PAN) No 63 Tahun 2003, dalam Sinambela (2006:5) , transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan pertaturan perundang-undangan, kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima

pelayanan dengantetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat, kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi, keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan yang memperhitungkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Selnes dalam Rayi Endah, (2008) “Kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian kepuasan dengan harapan masyarakat

(*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*)”.

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 serta mendorong penyelenggara kepuasan publik untuk meningkatkan kualitas kepuasan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi kepuasan publik.

Hipotesis

Berdasarkan permasalahan dan landasan teori di atas maka

hipotesis yang diajukan adalah:

Diduga ada hubungan positif antara kondisi kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Inamosol dengan tingkat kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, yaitu pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan angket berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya.

Pada penelitian ini yang akan menjadi populasi adalah masyarakat yang masuk pada wilayah Kecamatan Inamosol yang melakukan pengurusan terdiri dari beberapa desa/kelurahan selama periode Maret – April tahun 2022.

Total Populasi masyarakat yang melakukan pengurusan di Kantor Kecamatan Inamosol selama periode tersebut sebanyak 98 orang.

Sampel dilakukan mengingat jumlah populasi besar, mengingat keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka penelitian ini menggunakan sample yang diambil dari populasi itu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Simple Random Sampling. Simple random sampling ialah cara pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) yang ada dalam anggota populasi tersebut. Adapun jumlah sample tersebut diperoleh dari perhitungan yang dikemukakan dengan menggunakan rumus Slovin berikut:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Hasil perhitungan dari 98 populasi pada margin of error 5% adalah sebesar 79.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner/ Angket, Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

Menurut Djemari Mardapi (2008 : 123) skala yang digunakan untuk mengetahui kategorisasi hasil pengukuran distribusi normal sebagai berikut :

Tabel 1.
Kategori Tingkat Kepuasan dan Kualitas Pelayanan

No	Rentang Skala	Kategori
1	3,67 - 5,00	Puas / Baik
2	2,33 - 3,66	Cukup Puas / Cukup Baik
3	1,00 - 2,32	Tidak Puas / Tidak Baik

Teknik deskriptif kuantitatif dengan prosentase adalah data kualitatif yang ada akan dikuantitatifkan, diangkakan sekedar untuk mempermudah dua atau lebih

data variabel kemudian setelah dapat hasil akhir lalu dikualitatifkan kembali (Suharsimi Arikunto, 2010:282). Rumus kedua yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$P = n/N \times 100\%$$

Keterangan :

P : Presentase

n : Jumlah yang diperoleh dari data

N : Jumlah skor ideal (maksimal)

Analisis statistik bivariat yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis Korelasi Sederhana. Variabel yang akan diteliti terdiri dari variabel Kualitas Pelayanan (X) dan serta variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebagai variabel terikat.

Interpretasi nilai koefisien korelasi dari hasil perhitungan adalah sebagai berikut.

1) Jika nilai koefisien korelasi positif, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah hubungan yang searah, dengan kata lain meningkatnya variabel bebas maka meningkat pula variabel terikat.

2) Jika nilai koefisien korelasi negatif, maka ada hubungan berlawanan antara variabel bebas dengan variabel terikat, dengan kata lain meningkatnya variabel bebas maka diikuti dengan menurunnya variabel terikat.

Nilai r_{hitung} dikonsultasikan dengan r_{tabel} untuk mengetahui tingkat signifikansinya. Apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} pada taraf signifikansi

5% dengan $N = 79$, maka koefisien korelasi yang diuji signifikan. Apabila nilai r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{tabel} maka koefisien korelasi yang diuji tidak signifikan. Rumus yang digunakan rumus korelasi *product moment* dari pearson sebagai berikut (Suharsimi, Arikunto, 2002 : 146).

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

- X = Kualitas Pelayanan
- Y = Kepuasan Masyarakat
- n = Jumlah sampel

Tabel 2.
Skala Korelasi Product Moment

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

Sumber: Sugiyono, 2005

HASIL PENELITIAN

Kondisi Kualitas Pelayanan Kecamatan Inamosol dan Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Inamosol ditinjau dari lima dimensi yaitu menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, sesuai dengan kehandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan, daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), serta menurut (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan.

Secara keseluruhan dari rangkuman kelima dimensi kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Inamosol dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3.
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

Interval Skor	Kategori	Frekuensi Tanggapan	Persentase (%)
3,67 - 5,00	Baik	1	1,27
2,33 - 3,66	Cukup Baik	71	89,87
1,00 - 2,32	Tidak Baik	7	8,86
Jumlah		79	100

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 3, terlihat bahwa umumnya yaitu 89,87% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan Kecamatan Inamosol, berada pada kategori cukup baik, disusul kemudian 8,86% menyatakan tidak baik, dan hanya 1,27% yang menyatakan baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kondisi kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Inamosol Kabupaten Seram Bagian Barat masih berada pada kategori sedang atau cukup baik.

Imbas dari kualitas pelayanan tersebut adalah kepuasan masyarakat yang dilayani sebagaimana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat

Interval Skor	Kategori	Frekuensi	(%)
3,67 - 5,00	Baik	-	-
2,33 - 3,66	Cukup Baik	76	96,2
1,00 - 2,32	Tidak Baik	3	3,8
Jumlah		79	100

Sumber : Data diolah, 2022

Dalam penelitian ini kepuasan masyarakat merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Inamosol Kabupaten Seram Bagian Barat.

Kepuasan masyarakat atas pelayanan Kantor Kecamatan Inamosol diukur berdasarkan

kepuasan masyarakat terkait kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Inamosol, kepuasan masyarakat terkait kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, kepuasan masyarakat terkait penjelasan petugas yang melayani, kepuasan masyarakat terkait kedisiplinan petugas dalam melayani, kepuasan masyarakat terkait kecepatan petugas yang melayani, kepuasan masyarakat terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, kepuasan masyarakat terkait tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, kepuasan masyarakat terkait keadilan petugas dalam memberikan pelayanan, kepuasan masyarakat terkait dukungan infrastruktur penunjang pelayanan yang ada, serta kepuasan masyarakat terkait

keamanan dan kenyamanan berada di lingkungan unit pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4, terlihat bahwa umumnya yaitu 96,20% responden menyatakan cukup puas atas kualitas pelayanan Kecamatan Inamosol, sisanya yaitu 3,8% menyatakan tidak puas, dan tidak ada yang menyatakan puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Inamosol Kabupaten Seram Bagian Barat masih berada pada kategori sedang atau cukup puas.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat

Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan teknik analisis korelasi product moment. Sebelum data dianalisis, terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat

analisis (uji asumsi klasik) yang terdiri dari uji normalitas, dan heteroskedastisitas.

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Pengujian hipotesis ini menggunakan taraf signifikansi 5%. Harga yang diperoleh dari perhitungan statistik dikonsultasikan dengan nilai dalam tabel.

Apabila harga r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} atau harga F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka koefisien dikatakan signifikan dan begitu sebaliknya. Hipotesis diuji menggunakan analisis Korelasi *Product Moment* dari Pearson. Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari objek penelitian, maka dengan menggunakan teknik analisis korelasi menggunakan program

SPSS diperoleh hasil seperti yang dimuat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.
Analisis Koefisien Korelasi

No	Parameter	Nilai
1	R_{hitung}	0,501
2	R_{tabel}	0,22
3	R^2 (R Square)	0,251
4	Sig R	0,000

Sumber : Data diolah, 2022

Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif kualitas pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat Kecamatan Inamosol Kabupaten Seram Bagian Barat. Hasil analisis menggunakan Korelasi *Product Moment* menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,501, jika dirujuk pada standar kuat lemahnya hubungan variabel, maka hubungan kualitas pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat tergolong cukup kuat atau cukup erat.

Harga koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai R Square yaitu sebesar 0,251. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat Kecamatan Inamosol Kabupaten Seram Bagian Barat ditentukan oleh 25,1% kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Inamosol Kabupaten Seram Bagian Barat .

Selanjutnya untuk mengetahui signifikan tidaknya hubungan variabel tersebut, maka koefisien korelasi sebesar 0,501 dikonsultasikan pada r_{tabel} dengan $N=79$ dan taraf signifikansi 5%. Harga r_{tabel} diperoleh sebesar 0,22, sehingga harga r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , atau nilai $\text{sig } R < 0,05$. Hal ini berarti terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Inamosol

Kabupaten Seram Bagian Barat dengan kepuasan masyarakat.

Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Inamosol Kabupaten Seram Bagian Barat maka masyarakat yang menggunakan layanannya akan semakin merasa puas. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Inamosol Kabupaten Seram Bagian Barat maka masyarakat yang menggunakan layanannya akan semakin merasa tidak puas.

Kualitas Pelayanan memberikan dorongan kepada masyarakat untuk membangun hubungan dekat dengan aparat kecamatan. Hubungan yang baik ini memungkinkan aparat kecamatan untuk memahami harapan masyarakat serta kebutuhan mereka.

Oleh karena itu, penyedia layanan dalam hal ini Kantor Kecamatan Inamosol Kabupaten Seram Bagian Barat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memaksimalkan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan meminimalkan pelayanan masyarakat yang kurang menyenangkan.

Jika kinerja yang diterima atau dianggap sejalan dengan harapan masyarakat jika sesuai dengan kualitas yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat, kualitas kinerja dianggap kualitas yang ideal, dan sebaliknya, jika kinerja yang diterima atau dirasakan kurang dari yang diharapkan maka kualitas layanan dianggap rendah.

Jika layanan yang diuji kurang dari layanan yang diharapkan (kualitas layanan yang buruk),

masyarakat kurang lagi tertarik dengan melakukan pengurusan administrasi. Jika layanan yang masyarakat terima memenuhi atau melampaui harapan (kualitas layanan yang baik), masyarakat akan lebih menghargai lagi keberadaan kantor kecamatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Inamosol Kabupaten Seram Bagian Barat tergolong sedang atau cukup baik. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Inamosol masih perlu ditingkatkan lagi, baik dalam hal bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di

Kantor Kecamatan Inamosol tergolong sedang atau masyarakat cukup puas atas pelayanan di Kantor Kecamatan Inamosol Kabupaten Seram Bagian Barat. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat belum optimal masih perlu ditingkatkan lagi.

Terbukti bahwa ada hubungan kondisi kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Inamosol dengan tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,501, yang berarti ada hubungan positif yang bertaraf cukup kuat. Berarti bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Inamosol juga perlu ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Fandy Tjiptono. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi V. Penerbit

ANDI. Yogyakarta.

M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor.

Moenir, H. 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta

Nurhasyimad. 2010. Pengertian Pelayanan. <http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf>. (diakses tanggal 3 Pebruari 2022)

Parasuraman A Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. (diterjemahkan oleh Sutanto). The Free Press. New York.

Sinambela, Lajian Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara. Jakarta.

Sugiyono, 2005. *Metodologi Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.

Suharsimi, Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Susan M. Gage. 2006. *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Erlangga. Jakarta.

Toni Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT Indeks. Jakarta.

Zulian Yamit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cet. 5. Ekonisia. Yogyakarta.

Peraturan dan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 32 tahun
2004 Tentang Pemerintah
Daerah

Undang-Undang No. 25 tahun
Tentang Pelayanan Publik

Kemenpan No 25 tahun 2004
Tentang Indikator Kepuasan
Masyarakat