

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA
DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KECAMATAN SEGERI KABUPATEN PANGKAJENE DAN
KEPULAUAN**

Badariah^{*1}, Maryadi², Sylvia Sjarlis³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail: ^{*1}Badariah@gmail.com, ²ahmadmaryadi@gmail.com, ³sylvia.sjarlis2013@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui dan menganalisis pengaruh kehandalan terhadap kepuasan masyarakat; 2) mengetahui dan menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat; 3) mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan terhadap kepuasan masyarakat; 4) mengetahui dan menganalisis pengaruh perhatian terhadap kepuasan masyarakat; 5) mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat; dan 6) mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat.

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Waktu penelitian telah dilakukan mulai bulan Januari-Februari 2021. Pada penelitian ini, penulis menjadikan masyarakat kelurahan dan desa yang ada di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang berjumlah 22.555 orang sebagai populasi dalam penelitian ini. Karena jumlah populasi lebih dari 100 orang, maka penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel secara acak *Random Sampling*, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan mengambil 100 masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) terdapat pengaruh antara kehandalan terhadap kepuasan masyarakat; 2) terdapat pengaruh antara daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat; 3) terdapat pengaruh antara jaminan terhadap kepuasan masyarakat; 4) terdapat pengaruh antara perhatian terhadap kepuasan masyarakat; 5) terdapat pengaruh antara bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat; dan 6) terdapat pengaruh antara budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi Dan Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to: 1) identify and analyze the effect of reliability on community satisfaction; 2) knowing and analyzing the effect of responsiveness on community satisfaction; 3) knowing and analyzing the effect of guarantee on community satisfaction; 4) knowing and analyzing the effect of attention on community satisfaction; 5) knowing and analyzing the effect of physical evidence on community satisfaction; and 6) knowing and analyzing the influence of organizational culture on community satisfaction.

This research approach uses quantitative research. The research was conducted at the Segeri Subdistrict Office, Pangkajene and Islands Regency. When the research was conducted from January to February 2021. In this study, the authors made the village communities in the Segeri Subdistrict, Pangkajene Regency and the Islands, totaling

22,555 people as the population in this study. Because the population is more than 100 people, the sampling in this study uses random sampling, while the sampling technique uses the Slovin formula by taking 100 people.

The results of this study indicate that: 1) there is an influence between reliability on community satisfaction; 2) there is an influence between responsiveness to community satisfaction; 3) there is an influence between guarantee on community satisfaction; 4) there is an influence between attention to community satisfaction; 5) there is an influence between physical evidence on community satisfaction; and 6) there is an influence between organizational culture on community satisfaction.

Keywords : Service Quality, Organizational Culture And Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi negara mempunyai tugas utama diantaranya adalah menyelenggarakan tugas umum pemerintah, pembangunan dan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain, tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama (Sutrisno, 2016).

Dalam menghadapi era globalisasi ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta dapat memenuhi aspirasi masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Keberhasilan pelaksanaan Otonomi Daerah sangat ditentukan oleh keberhasilan kinerja pelayanan (Disty, 2020).

Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugasnya dapat bekerja secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan persyaratan dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat (Tamara, 2018).

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan demi memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan, pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat

memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Ridwan dan Sudrajat dalam Taufiqurokhman(2018:6), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut: prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pemerintah sebagai pemberi pelayanan mempunyai peranan penting untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah yang mendapat kepercayaan atau legitimasi dari masyarakat dalam melaksanakan proses pelayanan jasa publik, haruslah benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya, tanpa membedakan suku, agama, golongan, ras dan lainnya. Dengan tingginya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat maka tingkat kepuasan masyarakat akan bertambah kepada aparatur penyedia layanan tersebut.

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki guna menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Sutrisno, 2016).

Penelitian terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat telah diteliti oleh berbagai peneliti sebelumnya. Juli Omar Sinaga pada tahun 2016 meneliti masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Nongsa Kota Batam memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muhlisin pada tahun 2018 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat Kecamatan Bayung Lencir.

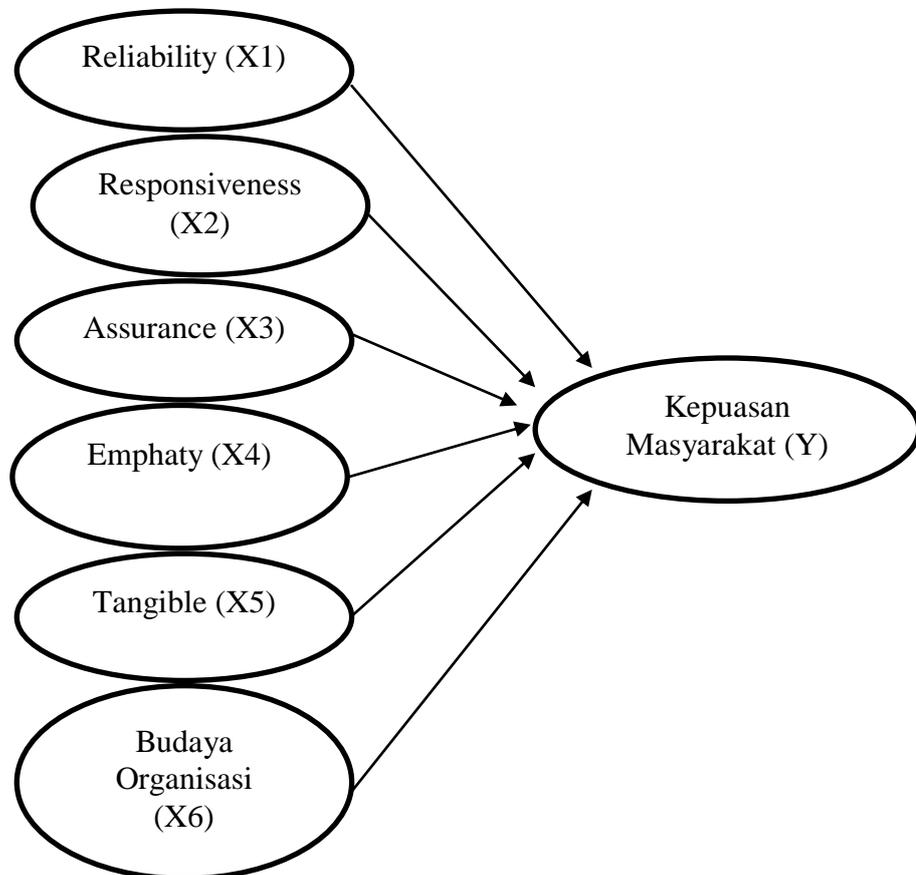
Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan adalah budaya suatu instansi. Dalam pencapaian suatu visi dan misi sangat erat kaitannya ketika kualitas pelayanan memberikan andil yang sangat besar kepada tercapainya visi dan misi suatu instansi. Menurut Armstrong dalam Sudarmanto (2015:182) menyimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan komponen kunci dalam pencapaian misi dan strategi instansi secara efektif dan manajemen perubahan. Budaya organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk perbaikan kinerja dan manajemen perubahan. Budaya organisasi merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan lingkungan internal instansi, karena keberagaman budaya yang ada dalam organisasi sama banyaknya dengan jumlah individu yang ada pada instansi tersebut (Nawawi, 2013).

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Fenomena yang terjadi pada Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten

Pangkajene dan Kepulauan ialah tingkat kepuasan masyarakat yang masih minim. Hal ini dikarenakan dengan kualitas pelayanan yang diberikan aparatur dan instansi pemerintahan kepada masyarakat belum memenuhi persyaratan. Masih adanya berbagai keluhan masyarakat seperti jangka waktu pelayanan yang tidak jelas, petugas pelayanan yang tidak berkompeten, biaya atau tarif pelayanan yang tidak jelas, pengaduan masyarakat yang tidak ditanggapi, dan lain-lain sebagainya. Sementara terkait budaya organisasi, para pegawai ada beberapa yang tidak memiliki sopan santun serta kedisiplinan yang sesuai dengan diharapkan oleh Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Berdasarkan pada uraian diatas maka penelitian ini disusun melalui konsep kerangka pemikiran yang dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian



Melalui gambar kerangka konsep di atas maka akan terdapat empat hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini yaitu

1. Diduga *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
2. Diduga *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
3. Diduga *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
4. Diduga *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di

- Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
5. Diduga *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
 6. Diduga budaya organisasi Aparatur Sipil Negara (ASN) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menurut Echdar (2017) sebagai metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena social, yang dijabarkan dalam beberapa komponen masalah, variabel dan indicator, dan setiap variabel yang ditentukan diukur dengan memberikan symbol-simbol angka yang berbeda sesuai dengan kategori informasi yang berkaitan dengan variabel tersebut. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Sedangkan waktu penelitian direncanakan akan dilakukan pada bulan Januari 2021 sampai dengan bulan Februari tahun 2021 atau kurang lebih satu bulan dengan mengambil sampel sebanyak 100 orang.

Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas. Kemudian masuk ke dalam uji regresi berganda, uji hipotesis (uji T dan uji F) dan koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN

Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Statistical Package For Social Science (SPSS) akan digunakan untuk membantu proses analisis linear berganda.

Tabel 1. Hasil Regresi Berganda

		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
		Std. Error	Beta	T	Sig
(Constant)	-.454	.109		-4.160	.000
Reliability	.130	.033	.120	3.895	.000
Responsiveness	.076	.036	.060	2.102	.038
Assurance	.598	.043	.627	13.920	.000
Empathy	.102	.035	.103	2.892	.005
Tangible	.077	.033	.080	2.336	.022
Budaya Organisasi	.125	.027	.098	4.693	.000

Sumber : Data primer, 2020

Berdasarkan pada tabel 1 maka didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -0,454 + 0,130X_1 + 0,076X_2 + 0,598X_3 + 0,102X_4 + 0,077X_5 + 0,125X_6$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar -0,454 menunjukkan bahwa bila variabel independennya nol maka kepuasan masyarakat yang dihasilkan sebesar -0,454.
- b. Nilai 0,130 pada variabel reliability/kehandalan (X_1) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi reliability/kehandalan, berarti akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang dihasilkan. Koefisien regresi 0,130 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 reliability/kehandalan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,130 satuan. Sehingga reliability/kehandalan berhubungan positif terhadap kepuasan masyarakat dengan asumsi variabel independen lain dianggap konstan.
- c. Nilai 0,076 pada variabel responsivess/daya tanggap (X_2) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi responsivess/daya tanggap, berarti akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang dihasilkan. Koefisien regresi 0,076 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 responsivess/daya tanggap maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,076 satuan. Sehingga responsivess/daya tanggap berhubungan positif terhadap kepuasan masyarakat dengan asumsi variabel independen lain dianggap konstan.
- d. Nilai 0,598 pada variabel assurance/jaminan (X_3) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi assurance/jaminan, berarti akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang dihasilkan. Koefisien regresi 0,598 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 assurance/jaminan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,598 satuan. Sehingga assurance/jaminan berhubungan positif terhadap kepuasan masyarakat dengan asumsi variabel independen lain dianggap konstan.
- e. Nilai 0,102 pada variabel emphaty/empati (X_4) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi emphaty/empati, berarti akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang dihasilkan. Koefisien regresi 0,102 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 emphaty/empati maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,102 satuan. Sehingga emphaty/empati berhubungan positif terhadap kepuasan masyarakat dengan asumsi variabel independen lain dianggap konstan.
- f. Nilai 0,077 pada variabel tangible/bukti fisik (X_5) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tangible/bukti fisik, berarti akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang dihasilkan. Koefisien regresi 0,077 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 tangible/bukti fisik maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,077 satuan. Sehingga tangible/bukti fisik berhubungan positif terhadap kepuasan masyarakat dengan asumsi variabel independen lain dianggap konstan.
- g. Nilai 0,125 pada variabel budaya organisasi (X_6) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi budaya organisasi, berarti akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang dihasilkan. Koefisien regresi 0,125 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 budaya organisasi maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,125 satuan. Sehingga budaya organisasi berhubungan positif terhadap kepuasan masyarakat dengan asumsi variabel independen lain dianggap konstan.

Uji T (Pengujian Hipotesis Secara Parsial)**Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan**

Hasil pengujian hipotesis t hitung reliability/kehandalan sebesar 3,895 dan untuk nilai t tabel dari hasil n-k-1 (n=responden, k=variabel independen) sebesar 1,985. Dengan begitu berdasarkan nilai t hitung sebesar $3,895 > 1,985$ dan untuk nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian reliability/kehandalan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Hasil pengujian hipotesis t hitung responsiveness/daya tanggap sebesar 2,102 dan untuk nilai t tabel dari hasil n-k-1 (n=responden, k=variabel independen) sebesar 1,985. Dengan begitu berdasarkan nilai t hitung sebesar $2,102 > 1,985$ dan untuk nilai probabilitas sebesar $0,038 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian responsiveness/daya tanggap berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh *Assurance* (Jaminan) terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Hasil pengujian hipotesis t hitung assurance/jaminan sebesar 13,920 dan untuk nilai t tabel dari hasil n-k-1 (n=responden, k=variabel independen) sebesar 1,985. Dengan begitu berdasarkan nilai t hitung sebesar $13,920 > 1,985$ dan untuk nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian assurance/jaminan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh *Emphaty* (Perhatian) terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Hasil pengujian hipotesis diperoleh t hitung emphaty/empati sebesar 2,892 dan untuk nilai t tabel dari hasil n-k-1 (n=responden, k=variabel independen) sebesar 1,985. Dengan begitu berdasarkan nilai t hitung sebesar $2,892 > 1,985$ dan untuk nilai probabilitas sebesar $0,005 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian emphaty/empati berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Hasil pengujian hipotesis diperoleh t hitung tangible/bukti fisik sebesar 2,336 dan untuk nilai t tabel dari hasil n-k-1 (n=responden, k=variabel independen) sebesar 1,985. Dengan begitu berdasarkan nilai t hitung sebesar $2,336 > 1,985$ dan untuk nilai probabilitas sebesar $0,022 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian tangible/bukti fisik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Hasil pengujian hipotesis diperoleh t hitung budaya organisasi sebesar 4,693 dan untuk nilai t tabel dari hasil n-k-1 (n=responden, k=variabel independen) sebesar 1,985.

Dengan begitu berdasarkan nilai t hitung sebesar $4,693 > 1,985$ dan untuk nilai probabilitas sebesar $0,022 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian budaya organisasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dimana F hitung $> F$ tabel, maka hipotesis diterima atau secara bersama-sama variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya secara serentak. Sebaliknya apabila F hitung $< F$ tabel, maka H_0 diterima atau secara bersama-sama variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

Untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan probability sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

Tabel 2. Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	21.048	6	3.508	583.795	.000 ^b
Residual	.559	93	.006		
Total	21.606	99			

Sumber : Data primer, 2021

Berdasarkan tabel 2 dengan tingkat signifikan 5% dan derajat kebebasan $df_1 = 6$ dan $df_2 = 93$ maka f tabel didapat $(6:93)=2,19$. Berdasarkan uji anova atau uji F dari output SPSS, terlihat bahwa diperoleh f hitung sebesar $583,795 > 2,19$ nilai f tabel dan probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Secara lebih tepat, nilai F hitung dibandingkan dengan F tabel dimana jika F hitung $> F$ tabel maka secara simultan variabel-variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan dalam mendeteksi seberapa jauh hubungan dan kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Pada data yang diolah terdapat empat variabel independen. Seperti pada tabel berikut.

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.987 ^a	.974	.972	.078

Sumber : Data primer, 2021

Nilai R memperoleh nilai korelasi sebesar R memperoleh nilai korelasi sebesar $R=0,987$ yang artinya korelasi atau hubungan antara reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), tangible (bukti fisik) dan budaya organisasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 98,7%. Kemudian nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar $0,974$ yang artinya sebesar 97,4% pengaruh kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), tangible (bukti fisik) dan budaya organisasi.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), tangible (bukti fisik) dan budaya organisasi dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Tingkat kehandalan dalam hal disiplin pegawai sudah baik dalam hal ini dikarenakan adanya tindakan tegas dari pimpinan berwenang dalam hal ini diukur dari apabila pegawai datang dengan teratur dan tepat waktu, apabila mereka berpakaian serba baik dan tepat pada pekerjaannya, apabila mereka mempergunakan bahan-bahan dan perlengkapan dengan hati-hati, apabila menghasilkan jumlah dan cara kerja yang ditentukan oleh kantor atau organisasi, dan selesai pada waktunya. Tingkat disiplin pegawai hendaknya dipertahankan kedepannya, karena disiplin merupakan tindakan yang mampu mengatur dan mengendalikan diri yang menyangkut pengaturan cara hidup dan mengatur cara kerja. Maka erat hubungannya antara manusia sukses dengan pribadi disiplin.

Kualitas pelayanan dilihat dari dimensi daya tanggap sudah baik, dimana pemahaman atau sosialisasi tentang persyaratan layanan administrasi kependudukan seperti KK, KTP dan Akte Kelahiran terus dipantau dan diperhatikan oleh pegawai kantor kecamatan sampai pada penerbitan dokumen. Keterbukaan layanan kepada masyarakat dilakukan melalui sosialisasi di setiap pertemuan dengan aparat desa/kelurahan yang melibatkan masyarakat. Selain itu selebaran-selebaran informasi telah ditempel agar mudah dilihat langsung oleh masyarakat, untuk menghindari terjadinya kesalahan jika masyarakat melakukan pengurusan administrasi di Kantor Kecamatan. Transparansi juga telah diterapkan untuk jenis layanan umum, persyaratan, biaya dan lain-lain baik melalui lisan maupun tulisan. Seperti halnya pengurusan KTP, yang sesuai dengan program pemerintah tentang penggratisan KTP kepada masyarakat. Adapun masyarakat yang membayar, karena sudah termasuk dalam APBD dan telah ditentukan biaya tarifnya yaitu sebesar Rp. 10.000,00. Bila ada masyarakat yang membayar lebih, itu dikarenakan masyarakat yang tidak mau susah dan mau terima beres, sehingga dia bersedia membayarkan lebih untuk pengurusan bukan atas permintaan dari pegawai Kantor Kecamatan.

Jaminan adalah berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Persyaratan pelayanan umum sebaiknya tidak dibatasi pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan karena tetap belum memperhatikan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, masih ditemukan adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang berkaitan.

Proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur. Oleh karena itu aparat yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma-norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharap imbalan dari masyarakat. Diharapkan bagi para aparat pemerintah untuk dapat lebih meningkatkan keramahan dan kualitas dalam melayani masyarakat dalam berbagai kepengurusan, sehingga bisa terjalin hubungan yang baik antara aparat pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan.

Kualitas pelayanan di Kantor Camat akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke Kantor Camat akan langsung diperhadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada, serta kebersihan Kantor. Kenyamanan masyarakat akan langsung terasa.

Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan pada dimensi *tangibles* (bukti langsung) diperlukan adanya penambahan atau pengadaan meja dan kursi, penataan ruang tunggu yang lebih baik, menjaga kebersihan kantor, penyediaan tempat sampah, memberikan larangan untuk tidak merokok dalam ruangan, terlebih khusus kepada para aparat kantor camat, penataan atau pengadaan papan informasi/brosur/pamflet yang dapat membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi di Kantor Kecamatan, serta penyediaan lahan parkir serta penjaga keamanan atau penempatan Polisi Pamongpraja di Kantor Kecamatan.

Menurut Robbins (2010:721) menyatakan bahwa hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan yaitu budaya organisasi sebagai suatu sistem makna bersama-sama yang dianut oleh anggota dalam suatu organisasi yang menentukan dalam tingkat yang tinggi bagaimana para pegawai bertindak dan membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lain. Sistem makna tersebut merupakan seperangkat karakteristik utama yang dihargai oleh organisasi itu. Setiap organisasi terdapat pola mengenai kepercayaan ritual, mitos serta praktik yang telah berkembang sejak lama.

Kemauan untuk bekerja pada diri seseorang akan menentukan tingkat kualitas pelayanan yang selanjutnya akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian budaya organisasi mempunyai keterkaitan dan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangible* (bukti fisik) dan budaya organisasi dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

DAFTAR PUSTAKA

- Disti, Nopra. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Kaur. *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains*, Vol. 1, No.1, Hal: 46-52.
- Echdar, Saban. 2017. *Metode Penelitian Manajemen dan Binsis*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Hasibuan, Melayu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakkan Ketuju Belas. Jakarta. Bumi Aksara.
- Nawawi, Ismail. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: PT Fajar Iterpratama Mandiri.

- Sinaga, Juli Omar. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol. 4, No.1, Hal: 2327-7887.
- Sutrisno, Edi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Slawi. *Jurnal Multiplier*, Vol. 1, No.2, Hal: 1-18.
- Sudarmanto. 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tamara, Nova. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, Vol.6, No.4, Hal: 3523-3532.
- Taufiqurokhman, dan Satispi. 2018. *Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Press.