Journal Genta Mulia
Volume 15, Number 01, 2024 pp. 320-331
P-ISSN 2301-6671 E-ISSN: 2580-6416
Open Access: https://ejournal.stkipbbm.ac.id/index.php/gm

PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN TUALANG KECAMATAN PERBAUNGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Linjasmin Iska Dachi*[1], Sepma Wati Dakhi[2], Elazhari[3]
[123] Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia
*Corresponding Author: linjasmin27@gmail.com

Abstrak
Kepuasan masyarakat menjadi ukuran sejauh mana pelayanan publik yang sudah disalurkan pemerintah kepada masyarakat baik atau tidaknya pelayanan. Masyarakat yang puas terhadap pelayanan yang diterimanya akan menghasilkan kepercayaan terhadap pemerintah dan lembaga publik lainnya. metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berdasar pada pengetahuan yang benar hanya berasal dari ilmu alam yang digunakan pada penelitian populasi atau sampel tertentu dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Random sampling*, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data yang bersifat penelitian asosiatif/hubungan kausal. Lokasi Penelitian adalah penelitian dilaksanakandi Kantor Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. dengan masalah menyangkut tentang pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. Pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan kabupaten Serdang Bedagai. Hal ini bisa dijelaskan bahwa apabila pelayanan publik di terapkan sesuai standar operasional prosedur yang baik dan pelayanan yang diberikan sesuai harapan masyarakat maka masyarakat pun akan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik akan meningkat.
Kata Kunci: pelayanan publik, kepuasan masyarakat.

Abstract
Community satisfaction is a measure of the extent to which the public services that the government has distributed to the community are good or not. People who are satisfied with the services they receive will generate trust in the government and other public institutions. Quantitative research methods are defined as research methods that are based on correct knowledge only from natural sciences that are used in research on certain populations or samples and sampling techniques using random sampling techniques, data collection using research instruments, data analysis that is associative research/causal relationships. . The research location was research carried out at the Tualang Village Office, Perbaungan District, Serdang Bedagai Regency. with problems regarding the influence of Public Services on Community Satisfaction at the Tualang Village Office, Perbaungan District, Serdang Bedagai Regency. Public services have a significant effect on community satisfaction at the Tualang Village Office, Perbaungan District, Serdang Bedagai Regency. This can be explained that if public services are implemented according to good standard operating procedures and the services provided are in line with community expectations, then the community will be satisfied with the services provided and the level of public trust in public services will increase.
Keywords: *public service, community satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik mendapat banyak perhatian sejak undang-undang otonomi daerah disahkan karena salah satu faktor yang digunakan untuk menentukan keberhasilan otonomi daerah. Pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan efektif apabila pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas. Persoalan kualitas pelayanan publik dipicu oleh pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai wilayah dunia, selain menjadi kebutuhan bagi masyarakat. Pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik terus mengupayakan perbaikan usahanya Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk ketiga terbesar, memiliki tantangan yang luar biasa dalam melayani masyarakatnya, baik dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah perlu melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi yang banyak mendapat keluhan dari masyarakat tentang kualitas pelayanannya.

Kepuasan masyarakat menjadi ukuran sejauh mana pelayanan publik yang sudah disalurkan pemerintah kepada masyarakat baik atau tidaknya pelayanan. Masyarakat yang puas terhadap pelayanan yang diterimanya akan menghasilkan kepercayaan terhadap pemerintah dan lembaga publik lainnya. Sebaliknya, kepuasan masyarakat yang rendah dapat menyebabkan kekecewaan, ketidak puasan, ketidak percayaan, dan bahkan protes dari masyarakat, yang dapat berdampak negatif pada citra dan reputasi lembaga atau organisasi tersebut. Oleh karena itu, penting bagi lembaga atau organisasi untuk secara terus-menerus mengukur dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2009 yang berisi tentang pelayanan publik, menjelaskan bahwa masyarakat memiliki hak mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitassesuai dengan tujuanpelayanan.

Menurut Lonsdale (dalam Mulyadi, 2018) mengemukakan pelayan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena pada umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Pelayanan publik yang mendasar diselenggarakan oleh instansi pemerintah daerah yang disebut dengan Kelurahan/Desa.Kelurahan sebagai unit pemerintahan terkecil setingkat desa, dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, kelurahan merupakan wilayah kerja yang dipimpin oleh Lurah sebagai perangkat kerja daerah Kabupaten atau Kota.Kantor Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai sebagai instansi pemerintah daerah menyediakan pelayanan administrasi wujud dari pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan administrasi yang di lakukuan kantor kelurahan Tualang meliputi: Surat pengantar pembuatan kartu keluarga (KK), surat pengantar/rekomendasi akta kelahiran, pengurusan surat keterangan tanah dan akte jual beli tanah, surat keterangan tidak silang sengketa, surat keterangan berusaha, surat keterangan kematian, surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat pengantar SKCK, surat izin mendirikan bangunan (IBM), surat pindah, surat izin keramaian, dan surat keterangan ahli waris. Sebagai instansi pemerintahan yang melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti, dengan cara mewawancarai 4 (empat) orang masyarakat salah satu masyarakat memperoleh hasil yang menyatakan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai di Kantor kelurahan Tualang pada masyarakat kurang memberikan pelayanan yang memuaskan. Dalam hal, pegawai kurang responsif terhadap keluhan masyarakat dan prosedur pelayanan yang di berikan berbelit-belit, ketika mengurus administratif (surat menyurat) sehingga masyarakat harus menunggu. Pada dasarnya masyarakat ingin dilanyani dengan cepat namun, masih saja terjadi hambatan dalam pelayanan yang diberikan. Penelitian ini didukung oleh

penelitian Siti Anisa (2018) yang mengemukakan bahwa ketanggapan pegawai merupakan sikap suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat. Apabila pegawai tidak responsif terhadap masyarakat maka pelayanan yang disalurkan tidak di nilai baik oleh masyarakat.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pegawai di Kantor Kelurahan Tualang mengenai fasilitas kerja yang ada di Kantor Kelurahan sudah cukup baik. Fasilitas kerja pegawai seperti komputer dan printer sudah disediakan namun kekurangan jumlah fasilitas. Pegawai mengeluh karena komputer hanya satu (1), printer satu (1), sehingga pada saat pelayanan yang dilakukan dalam jumlah banyak akan menggunakan waktu yang cukup lama. Sedangkan mengenai sarana prasarana yang disediakan masih tergolong minim sehingga dalam proses pelayanannya pun masih terdapat kendala. Fasilitas yang lengkap bisa menjadi penunjang kinerja bagi pegawai dalam melayani masyarakat. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Muslimah, Dkk (dalam Inzaghi dan Rosy 2022) bahwa "Fasilitas kantor merupakan sarana prasarana yang menjadikan keberhasilan dalam sebuah instansi atau kelembagaan yang dapat menyelesaikan tugas para pegawai yang ada didalamnya."

Berdasarkan adanya fenomena dan observasi yang telah dilakukan, peneliti menilai bahwa pelayanan administratif (surat menyurat) yang disalurkan pada masyarakat belum maksimal dan komitmen organisasi yang dianut Kantor Kelurahan Tualang belum terealisasi dengan baik. Dari adanya masalah yang terjadi maka perlu penelitian terhadap kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik melalui komitmen organisasai yang diberikan oleh kelurahan Tualang. Maka peneliti tertarik untuk menjadikan latar belakang penelitian, yang selanjutnya diangkat dengan judul "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai"

1. Kajian teoritik

Grand theory dalam penelitian ini ialah administrasi publik, yang melibatkan tentang akuntabilitas. Akuntabilitas bermakna pertanggungjawaban dengan menciptakan pengawasan melalui distribusi kekuasaan pada berbagai lembaga pemerintah sehinggaa menguranggi penumpukkan kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling mengawasi. Sedangkan Lembaga Administrasi Negara menyimpulkan sebagai kewajiban seseorang atau unit organisasi untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumberdaya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui pertanggungjawaban secara periodik (Kaihatu dalam Islamika, 2020)

Menurut Mardiasmo (dalam Islamika, 2020) menyatakan bahwa akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktifitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabannya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta peranggungjawaban tersebut.

Lingkungan birokrasi, akuntailitas suatu instansi pemerintah merupakan suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawaban keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi instansi bersangkutan. Dalam akuntabilitas terkandung kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala kegiatan, terutama dalam bidang administrasi keuangan kepada pihak yang lebih tinggi (Isalamika 2020).

a. Pelayanan Publik

Menurut Rasyid (dalam Nurdin, 2019:18) dilihat dari sisi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan.

Menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2018:14) "*Sevice* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknyasehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas maka pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang hanya bisa dirasakan atas tindakan dan perbuatan baik atau tidaknya layanan yang diberikan, sehingga ketika sebuah layanan dianggap baik maka akan membuat citra perusahaan menjadi bagus, jika pelayanan yang diberikan tidak baik maka citra dari perusahaan dinilai buruk. Menurut Kotler (dalam Mustanir, 2022:14-15) pelayanan (*service*) adalah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu *High contact service*, sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan tersebut, *Low contact service*, Klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlau tinggi physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service. Misalnya lembaga keuangan.

Menurut *American Marketing Association* yang dikutip oleh Donald (dalam Sellang, dkk, 2019:27)bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Lebih lanjut, menurut Ratminto dan Winarsih (dalamMursyidah dan Choiriyah, 2020) Mursyidah dan Choiriyah, 2020:14) "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan yang disediakan oleh pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan"**.**

Berdasarkan paparan diatas tentang pengertian pelayanan menurut para ahli, maka pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok baik dalam bentuk jasa, barang dan lain-lain yang tujuan nya memberikan pelayanan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhannya.

Menurut Delly (dalam Sellang, dkk, 2019:19)mengemukakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparaturnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) 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, atau pelayanan administratif yang disediakan olehpenyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dalam Sellang, dkk (2019 : 37-38)mengartikan pelayanan publikmerupakan segala benuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat dan daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan.

Menurut Sabir, dkk (dalam Mustanir, 2022:18-19) pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa , atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang di bentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan

pelayanan publik,dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto (dalam Mustanir, 2022:19) pelayanan publik serangkaian aktivitas-aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik guna memenuhi kebutuhuan warga. Pengguna-pengguna yang dimaksud disini adalah warga Negara yang membutuhkan peralatan publik. Sedangkan menurut Lonsdale (dalam Mulyadi, 2018:189) pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Menurut Mahmudi (dalam Sellang, dkk, 2019:22)mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan olehpenyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi : Satuan kerja/satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga pemerintah non departemen, Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya; sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya, Badan usaha milik negara (BUMN), Badan hukum milik negara (BHMN), Badan usaha milik daerah (BUMD), Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat. Oleh karena itu pelayan publik dapat diartikan sebagai, pemberian layanan langsung pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, mengenai pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan Publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang– undangan.
b. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.
c. Instansi Pemerintah yaitu sebutan kolektif meliputi satuan kerja satuan organisasi Kementrian, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.
d. Unit penyelenggara pelayanan publik yaitu unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
e. Pemberi pelayanan publik yaitu pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
f. Penerima pelayanan publik merupakan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

b. Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan sebagai kebutuhan dasar manusia, Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Menurut Hardiayansyah (2018:30-31) Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Pelayanan administratif

Pelayanan Adminstratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat

Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

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

3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menegah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana : Banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan social (Asuransi atau jaminan sosial).

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat bertujuan untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, maka pelayanan publik haruslah diselenggarakan dengan optimal agar masyarakat yang menerima pelayanan publik merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

c. Prinsip Pelayanan Publik

Adapun prinsip dari pelayanan pubik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur NegaraNomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Point V A prinsip pelayanan publik, yaitu:

1) Kesederhanaan, pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2) Kejelasan, (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4) Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6) Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
8) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9) Kedisiplinan, kesopanan, keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Pasal 34 Undang-Undang Nomor.25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut , Adil dan tidak diskriminatif, Cermat, Santun dan ramah, Tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, Profesional, Tidak mempersulit, Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk

menghindari benturan kepentingan, Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki, Sesuai dengan kepantasan,dan Tidak menyimpang dari prosedur.

d. Konsep Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Bab II Point A berbunyi bahwa "Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur"

Berdasarkan Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012, Bab II Point Berbunyi "Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip" antara lain :

a. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara,

b. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau,

c. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan,

d. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan,

e. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan,

f. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat,

g. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Standar pelayanan dapat mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan. Input pelayanan penting untuk distandarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antara daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas. Menurut Dwiyanto (dalam Sellang, dkk, 2019:28-29) mengemukakan bahwa standar proses pelayanan juga penting untuk diatur, namun pengaturannya harus dilakukan secara teliti agar standar proses pelayanan tidak menyeleweng sesuai standar hukum tentang pelayanan publik.

Proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip- prinsip tata pemerintahan yang baik, penyedia layanan harus menginformasikan dan menjelaskan kepada warga pengguna layanan mereka persyaratan, proses, biaya, dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan layanan tersebut. Termasuk yang harus ada dalam standar transparansi adalah keharusan bagi penyelenggara untuk memberitahukan hak-hak warga pengguna untuk mengadu dan memprotes ketika mereka merasa diperlakukan secara tidak wajar oleh penyelenggara layanan.Standar juga harus mengatur secara proporsional hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pengguna layanan.

Menurut Bharata (dalam Mulyadi, 2018:195) ada 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*).

e. Standar Operasional Prosedur Kinerja Pelayanan Publik

Menurut Kearn (dalam Sellang, dkk, 2019:65)menjelaskan bahwa organisasipublik pada dasarnya memiliki dua jenis standar kinerja, yaitu: pertama, standar kinerja yang bersifat eksplisit. Artinya organisasi publik bertanggungjawab terhadap standar kinerja eksplisit yang sering kali disusun dalam bentuk hukum, regulasi administrasi, *bureaucratic checks and balance*, atau kewajiban kontraktual organisasi yang pernah dibuat bersama organisasi lain. Akuntabilitas standar ini mewakili aspek hukum, dan aspek birokrasi yang berasal dari peraturan yang pejabat publik hadapi setiap hari.Disini, mekanisme pelaporan berbentuk audit atau penilaian dan mekanisme yang umumnya mengenakan sangsi bila tidak mencapai kinerja yang sudah ditentukan.Kedua, standar kinerja yang bersifat implisit (informal).Artinya organisasi publik bertanggung jawab terhadap standar kinerja implisit.Standar akuntabilitas yang bersifat implisit berakar pada norma-norma profesional dan nilai-nilai sosial, Pejabat publik menggunakan wewenang yang dimiliki untuk membuat penilaian internal organisasi serta untuk meningkatkan akuntabilitasnya sebelum timbul kekecewaan dan kritik dari publik.Pejabat publik juga dapat mengambillangkah proaktif yang dia yakini mampumeningkatkan pelayanannya kepada publik.

f. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Oakland (dalam Wahyuni, dkk, 2015:5) menjelaskan bahwa kualitas merupakan, pemenuhan terhadap kebutuhan konsumen (*meeting the costumer requirements*) kualitas sering kali digunakan untuk menandakan keunggulan suatu produk barang atau jasa.

Menurut Tjiptono (dalam Nurdin, 2019:16) "Kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Berarti bila jasa/layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan/jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya bila jasa/layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan akan dipersepsikan buruk.

Berdasarkan pengertian kualitas menurut beberapa ahli di atas maka kualitas dapat diartikan sebagai, penilaian mutu dari sebuah layanan yang diberikan puas atau tidaknya sebuah layanan, dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, Perlu ada kriteria yang menunjukan suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml, dkk (dalam Nurdin, 2019:57-58) dalam buku kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurancce* (jaminan), *empaty* (empati).

g. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiansyah, 2018:63) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

Untuk Dimensi *Tangible* (Kemampuan fisik), terdiri atas indikator Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayana, Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan . Untuk Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator Merespon setiap

pelanggan/permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

h. Kepuasan Masyarakat

Menurut Muhammad (2018:22) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan Menurut Kolter (dalam Muhammad, 2018:22) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau harapan-harapanya jadi tinggkat kepuasan merupakan fungsi antara perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu kondisi dimana seseorang merasa puas atau tidak puas terhadap kinerja atau tindakan yang diterima.

i. Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merujuk pada evaluasi positif yang dibuat oleh masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang diberikan oleh suatu institusi, organisasi, atau lembaga.Kepuasan masyarakat mencerminkan persepsimasyarakat terhadap tingkat kinerja dan kemampuan lembaga dalam memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginan masyarakat. Menurut Rahmayati (dalam Anisa, 2018) ,ada beberapa Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diambil dari beberapa indikator dan mengacu pada KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004, diantaranya sebagai berikut Prosedur, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisplinan petugas pelayanan., Tanggungjawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "Relevan" dan "Reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

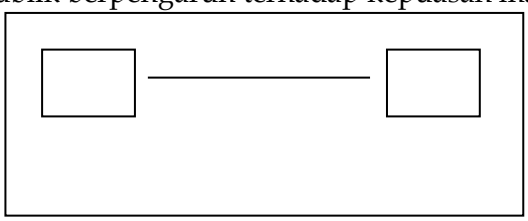
Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang di akibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian suatu cara dan langkah-langkah ilimiah yang dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang ada dilokasi penelitian sekaligus mengumpulkan data dan indikasi yang dipandang akan menjawab permasalahan yang diteliti. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kuantitatif. Sugiyono (2019:8) metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berdasar pada pengetahuan yang benar hanya berasal dari ilmu alam yang digunakan pada penelitian populasi atau sampel tertentu dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Random sampling*, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data yang bersifat penelitian asosiatif/hubungan kausal. Lokasi Penelitian adalah penelitian dilaksanakandi Kantor Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. dengan masalah menyangkut tentang pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. Proses penulisan dan penyusunan laporan penelitian menggunakan waktu 6 (enam) bulan berjalan terhitung sejak bulan Maret tahun 2023 sampai dengan bulan Agustus tahun 2023. Adapun populasi yang diambil peneliti adalah seluruh masyarakat di Kelurahan Tualang yang berjumlah 9.300 jiwa dan sampel 99 orang, Teknik Analisa Data dengan menggunakan validasi, reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, uji hipotesis, uji parsial, **Analisis regresi linear sederhana.**

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hipotesis (Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat)
Apakah pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ?



Gambar 1 Persamaan I (X Terhadap Y)

Hasil pengujian regresi sederhana dengan kepuasan masyarakat (Y) sebagai variabel dependen dan pelayanan publik sebagai variabel independen (X) di sajikan pada tabel berikut :

Tabel 1 Uji Regresi Determinasi

Model Summary				
Model	R	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	.658[a]	.433	.427	5.16596
a. *Predictors*: (Constant), Pelayanan publik				

Data diolah menggunakan IBM SPSS *Statistics* 26

Berdasarkan tabel di atas nilai angka *Adjusted R Square*menunjukkan koefisien determinasi (independen dalam hubungan dependen). Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,427 menunjukkan bahwa hanya 42,7% variabel Y yang bisa dijelaskan oleh variabel X. Sisanya 57,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Tabel 2 Signifikan Nilai F

ANOVA[a]						
Model		*Sum of Squares*	*df*	*Mean Square*	F	Sig.
1	*Regression*	1977.853	1	1977.853	74.113	.000[b]
	Residual	2588.652	97	26.687		
	Total	4566.505	98			
a. *Dependent Variable*: Kepuasan masyarakat						
b. *Predictors: (Constant)*, Pelayanan publik						

Data diolah menggunakan IBM SPSS *Statistics* 26

Tabel 3 Signifikan Nilai t

Coefficients[a]						
Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*	t	Sig.
		B	*Std. Error*	Beta		
1	(Constant)	27.951	4.138		6.755	.000
	Pelayanan publik	.547	.064	.658	8.609	.000
a. *Dependent Variable*: Kepuasan masyarakat						

Data diolah menggunakan IBM SPSS *Statistics* 26

Persamaan regresi yang diperoleh : Y = 27,951+0,547X. Berdasarkan tabel di atas nilai F_{hitung}74,113 lebih kecil dari pada F_{tabel} 2,31 dengan tingkat nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukan pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis regresi I tabel (4.20) menunjukkan t_{hitung} sebesar 8.609 lebih besar dari t_{tabel} 1,985 dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 (berpengaruh). Hal ini berarti bahwa pelayanan publik (X) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan kabupaten Serdang Bedagai. Hal ini bisa dijelaskan bahwa apabila pelayanan publik di terapkan sesuai standar operasional prosedur yang baik dan pelayanan yang diberikan sesuai harapan masyarakat maka masyarakat pun akan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Alfionita, M. and Gunawan, I. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti', *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*, 3(1), pp. 1–13. Available at: https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761.

Anisa, S. (2018) 'Pengaruh, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.', p. 123.

Hardiyansyah (2018) *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Cetakan I. Yogyakarta: GAVA MEDIA.

Inzaghi, O.A. and Rosy, B. (2022) 'di Kantor Desa Purworejo Adelia Ovi Inzaghi Universitas Negeri Surabaya Brillian Rosy Universitas Negeri Surabaya Abstrak', 16(4), pp. 1294–1307.

Islamika, Zulfa, A. (2020) 'PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA, DUKUNGAN INFRASTRUKTUR, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PENGELOLAAN DANA DESA (SURVEY PADA DESA DI BANJARNEGARA)', (1939), pp. 15–48.

Kusumastuti, A., Khoiron, A.M. and Achmadi, T.A. (2020) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Pe. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.

Muhammad, M. (2018) *Manajemen pelayanan prima*, *Yogyakarta: Graha Ilmu*.

Mulyadi, D. (2018) *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Punlik : konsep dan aplikasi, Proses kebijakan Publik, Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. cetakan ke. ALFABETA.

Mursyidah, L. and Choiriyah, U.I. (2020) *BUKU AJAR*. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Mustanir, A. (2022) 'Pelayanan Publik', *Basya Media Utama & Penerbit Qiara Media*, 1(1), pp. 1–132.

Nurdin, I. (2019) *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, *Journal Artikel*. SURABAYA: Media Sahabat Cendekia.

Ramadhanti, T.A. (2022) 'Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan dengan Kompetensi sebagai Variabel Intervening Pada PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan'. Available at: http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/22783/.

Sellang, K., Ahmad, J. and Mustanir, A. (2019) *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. Available at: https://play.google.com/store/books/details/Kamaruddin_Sellang_S_Sos_M_AP_STRATEGI_DALAM_PENIN?id=U06rDwAAQBAJ.

Sugiyono (2019) *METODE PENELITIAN : Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Sulistiyowati, S., Ruru, J. and Londa, V. (2022) 'Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado', *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), pp. 1–9.

Wahyuni, C.H., Sulistiyowati, W. and Khamim, M. (2015) *PENGENDALIAN KUALITAS : Aplikasi Pada Industri Jasa dan Manufaktur dengan Lean, Six Sigma dan Servqual*. Cetakan Pe. Yogyakarta: GRAHA ILMU.