

## **Pengaruh pelayanan penunjang pemerintahan kecamatan katapang kabupaten bandung terhadap kepuasan masyarakat**

**Andri Irawan<sup>1</sup>, Faizal Fardhani S<sup>2</sup>**

Jurusan Manajemen, Universitas Jenderal Achmad Yani.  
Jalan Terusan Jenderal Sudirman Jawa Barat, Indonesia.  
<sup>1</sup>Email: andri.rifki81@gmail.com

### **Abstrak**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengukur dan mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan penunjang terhadap kepuasan masyarakat di Pemerintahan Kecamatan Katapang. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian sebab akibat. Jenis penelitian ini digunakan untuk meneliti hubungan sebab akibat. Populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 122.973. Metode pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah nonprobability sampling dengan cara sampling aksidental. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 orang responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi dan wawancara/angket. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel pelayanan penunjang memiliki pengaruh signifikan dalam membentuk kepuasan masyarakat. Hubungan regresi yang terjadi bersifat positif yang mempunyai arti bahwa jika pelayanan penunjang mengalami kenaikan maka kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan.

**Kata Kunci:** pelayanan penunjang; kepuasan masyarakat; kecamatan katapang

*The influence of government support services in the district of Katapang, Bandung Regency on community satisfaction*

### **Abstract**

*The aim of this study was to measure and determine how much influence the community support services to satisfaction in the District Government Katapang. Type of research is the study of cause and effect. This type of research is used to examine the causal relationship. The population in this study is totaled 122 973. The sampling method used by the researchers is nonprobability sampling with accidental sampling method. The number of samples taken in this study was 100 respondents method of data collection is done by observation and interviews / questionnaires. Based on the survey results revealed that the variable support services has a significant influence in shaping people's satisfaction. Regression relationship that occurs is positive which means that if support services has increased the satisfaction of the people will also increase.*

**Keywords:** support services; public satisfaction; district katapang

## **PENDAHULUAN**

Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik pada sebuah negara akan selalu berurusan dengan instansi pemerintahan, untuk keperluan administrasi publik, beraneka dokumen kependudukan dan dokumen usaha mengharuskan masyarakat harus berinteraksi dengan para aparat pemerintah diberbagai lembaga. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, pemerintah tidak dibentuk untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk masyarakat serta menciptakan kondisi dimana setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional. (Nursa'adah, 2013)

Organisasi-organisasi publik atau biasa dikenal dengan BLU merupakan instansi di lingkungan pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas (Monoarfa, 2012). Pentingnya kepuasan pelanggan harus diperhatikan dalam menentukan strategi keseluruhan perusahaan yang akan dilaksanakan (Fornell, 1992). Berdasarkan hal tersebut maka organisasi-organisasi publik dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat tidak hanya didasarkan untuk mencari keuntungan tetapi juga harus berdasarkan kepada prinsip efisiensi dan efektif. Keberadaan organisasi publik juga harus memposisikan untuk mempercepat dan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Kecamatan Katapang merupakan wilayah penyangga terpenting bagi Soreang sebagai ibukota Kabupaten Bandung, dan merupakan garda terdepan dalam hal pembangunan industri di kawasan Soreang dan sekitarnya, mengingat Katapang merupakan salah satu kawasan berikat industri di Bandung Selatan (Wikipedia, 2015). Jumlah penduduk di Kecamatan Katapang adalah 122.973 orang yang terdiri dari jumlah penduduk laki-laki sebanyak 62.378 orang dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 60.595 orang (BPS, 2015)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Irawan dan Fitriani, 2017) tentang pengukuran tingkat pelayanan yang sudah diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Katapang dapat disimpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan pembahasan yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepentingan sebesar 3,55 sedangkan kinerja yang diberikan sebesar 2,68, artinya bahwa kinerja layanan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung masih dibawah standar dalam melakukan pelayanan bukan pelayanan dasar atau penunjang kepada penduduk. Hal tersebut terlihat dari tingkat kepentingan lebih besar dari kinerja yang dilakukan ( $2,68-3,55 = -0,87$ ).

Berdasarkan pembahasan yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepentingan secara keseluruhan sebesar 3,795 sedangkan kinerja secara keseluruhan yang diberikan sebesar 2,73, artinya bahwa kinerja layanan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung masih dibawah standar dalam melakukan pelayanan dasar dan bukan pelayanan dasar atau penunjang kepada penduduk. Hal tersebut terlihat dari tingkat kepentingan lebih besar dari kinerja yang dilakukan ( $2,73-3,795 = -1,065$ ).

Berdasarkan pra survei yang sudah dilakukan dengan menggunakan observasi dan wawancara dengan masyarakat terkait dengan kondisi aktual pelayanan dan kepuasan misalnya tentang pemutakhiran data penduduk yang selalu berbeda sehingga hal ini akan membuat terjadi salah sasaran dalam pelaksanaan suatu kebijakan contohnya dalam penentuan penerima bantuan pemerintah seperti raskin, sehingga yang seharusnya tidak menerima malah menjadi penerima bantuan akibatnya terjadi miskomunikasi dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

Partisipasi masyarakat yang luas dalam perumusan kebijakan publik akan membutuhkan komitmen yang tinggi dalam implementasinya, maka diperlukan langkah-langkah sebagai berikut: Terwujudnya perubahan paradigma pemerintahan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.

Terwujudnya partisipasi aktif masyarakat/swasta dalam kegiatan pembangunan.

Terbatasnya SDM Kecamatan Katapang, baik ditinjau dari aspek kualitas maupun kuantitas, sehingga diperlukan penambahan pegawai supaya rasio pekerjaan dan jumlah pegawai bisa lebih berimbang, juga peningkatan kapasitas aparatur yang terus menerus.

Menerapkan sistem reward and punishment terhadap seluruh karyawan.

Melaksanakan pemetaan kondisi eksisting terutama di lapangan khususnya di wilayah (Kecamatan Katapang, 2015)

Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dikutip oleh (Mouw, 2013) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya UU No 23 Tentang Pemerintahan Daerah, 2014 tentang pemerintahan daerah menyatakan bahwa pelayanan terbagi menjadi dua yaitu pelayanan dasar dan bukan pelayanan dasar. Menurut (Endah, 2008), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*).

Berdasarkan (Sinambela, 2006), didapatkan ketentuan sebagai berikut:

Pasal 1 butir 24 Undang-undang No 23 Tentang Pemerintah daerah tahun 2014, berbunyi Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari Daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat.

Pasal 1 butir 16 Undang-undang No 23 Tentang Pemerintah daerah tahun 2014, Pelayanan dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

Pasal 1 butir 17 Undang-undang No 23 Tentang Pemerintah daerah tahun 2014, Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu Pelayanan dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.

Menurut UU No 23 Tentang Pemerintahan Daerah, 2014 Pasal 12 menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terbagi menjadi dua yaitu pelayanan dasar dan bukan pelayanan dasar atau penunjang, yang merupakan bahasan dari pelayanan bukan dasar atau pelayanan penunjang adalah : 1) tenaga kerja, 2) pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, 3) pangan, 4) pertanahan, 5) lingkungan hidup, 6) administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, 7) pemberdayaan masyarakat dan desa, 8) pengendalian penduduk dan keluarga berencana, 9) perhubungan, 10) komunikasi dan informatika, 11) koperasi, usaha kecil dan menengah, 12) penanaman modal, 13) kepemudaan dan olah raga, 14 ) statistik, 15) persandian, 16) kebudayaan, 17) perpustakaan, 18) kearsipan.

Menurut (Endah, 2008) kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. (Menpan, 2004).

Berdasarkan uraian di atas maka isu sentral penelitian saya adalah ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan bukan dasar atau pelayanan penunjang yg diberikan oleh pihak pemerintah Kecamatan Katapang dan tingkat kepuasan masyarakat.

## METODE

Objek penelitian yang akan diteliti pada penelitian ini adalah bukan pelayanan dasar atau pelayanan penunjang sebagai variabel X serta kepuasan masyarakat sebagai variabel Y. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengukur dan mengetahui seberapa besar pengaruh bukan pelayanan dasar atau pelayanan penunjang terhadap kepuasan masyarakat di Pemerintahan Kecamatan Katapang.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian sebab akibat. Menurut (Sugiyono, 2010) jenis penelitian ini digunakan untuk meneliti hubungan sebab akibat yang tidak dimanipulasi atau diberi perlakuan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung berjumlah 122.973 (BPS, 2015). Metode pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah *nonprobability sampling* dengan cara sampling aksidental. Teknik penentuan jumlah sampel menurut (Bawono, 2006) dapat dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$s = \frac{P}{P(e^2) + 1}$$

$$s = \frac{122.973}{122973 (0,05^2) + 1}$$

$$s = 99,75$$

Sehingga didapatkan jumlah sampel yang diambil adalah 99,75 orang (pembulatan 100 orang), jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 orang responden dan sudah memenuhi minimal jumlah sampel yang diambil. Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi dan wawancara/angket. Suatu penelitian agar dapat dipertanggungjawabkan memerlukan suatu alat ukur. Agar penelitian tersebut dapat dipercaya (Valid) dan diandalkan (Reliable). Untuk itu diperlukan dua macam pengujian yaitu test of validity (uji validitas) dan test of reliability (uji keandalan).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi yang digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan antara bukan pelayanan dasar atau pelayanan penunjang terhadap kepuasan masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak Microsoft Office Excel 2007 dan IBM SPSS Statistic 20. Pengujian validitas instrumen menggunakan faktor analisis konfirmatori (confirmatory factor analysis – CFA), untuk mengonfirmasi item kuesioner yang dibangun berdasarkan Kepmen PAN No.25 tahun 2004, sebanyak 18 item pernyataan dalam menjelaskan dua variabel yakni Bukan pelayanan dasar atau pelayanan penunjang sebagai variabel bebas (X) dan Kepuasan Masyarakat (KM) yang terdiri dari 3 item pernyataan yang menjadi variabel terikatnya (Y). Dalam pengujian validitas instrumen dilakukan kodifikasi (coding) terhadap seluruh item pernyataan (indikator) kemudian direduksi secara bergantian untuk masing – masing variabel penelitian. Berikut ini merupakan tabel kodifikasi item pernyataan serta ikhtisar pengujian validitas instrumen penelitian.

(Naresh K. Malhotra, 2010) menyatakan bahwa nilai ukuran kecukupan pengambilan sampel yang dapat diterima adalah diatas 0.5. Dengan menggunakan ukuran Keiser-Meyer-Olkin (KMO), kedua variabel (bukan pelayanan dasar atau pelayanan penunjang dan kepuasan masyarakat) memiliki skor diatas 0.7, Maka ukuran sampel yang diambil dinyatakan sudah mencukupi. Skor komponen matriks diatas 0.6 dapat diterima atau menunjukkan bahwa indikator tersebut valid.

Pengujian validitas instrumen untuk variabel bukan pelayanan dasar atau pelayanan penunjang (X) didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Ikhtisar Uji Validitas Instrumen

Variabel Bukan pelayanan dasar atau penunjang (X)

Kode Item	Skor <i>Component Matrix</i>	Keterangan
Bukan Pelayanan Dasar1	0.531	Tidak Valid
Bukan Pelayanan Dasar2	0.052	Tidak Valid
Bukan Pelayanan Dasar3	0.034	Tidak Valid
Bukan Pelayanan Dasar4	0.685	Valid
Bukan Pelayanan Dasar5	0.711	Valid
Bukan Pelayanan Dasar6	0.683	Valid
Bukan Pelayanan Dasar7	0.707	Valid
Bukan Pelayanan Dasar8	0.526	Tidak Valid
Bukan Pelayanan Dasar9	0.627	Valid
Bukan Pelayanan Dasar10	0.491	Tidak Valid
Bukan Pelayanan Dasar11	0.577	Tidak Valid
Bukan Pelayanan Dasar12	0.453	Tidak Valid
Bukan Pelayanan Dasar13	0.594	Tidak Valid
Bukan Pelayanan Dasar14	0.585	Tidak Valid

Kode Item	Skor <i>Component Matrix</i>	Keterangan
Bukan Pelayanan Dasar15	0.759	Valid
Bukan Pelayanan Dasar16	0.297	Tidak Valid
Bukan Pelayanan Dasar17	0.45	Tidak Valid
Bukan Pelayanan Dasar18	0.537	Tidak Valid
KMO ukuran kecukupan pengambilan sampel	0.861	
Total varians terjelaskan	Menggunkan seluruh indikator	30.71%
	Tanpa indikator dengan skor < 0.5	40.89%
	Tanpa indikator dengan skor < 0.6	50.87%

Sumber: Data Diolah, 2016

Sedangkan untuk variabel bukan pelayanan dasar atau pelayanan penunjang terdapat delapan belas indikator dimana sebanyak enam indikator saja yang dinyatakan valid berdasarkan skor komponen. Sebanyak enam indikator dapat menjelaskan variasi dari variabel bukan pelayanan dasar atau pelayanan penunjang (X) sebesar 50.87%. Indikator yang dinyatakan tidak valid dalam penelitian ini, khususnya untuk variabel bukan pelayanan dasar mungkin saja dapat mengelompok membentuk dimensi atau subvariabel lain dari variabel bukan pelayanan dasar atau pelayanan penunjang untuk dapat dipelajari dalam penelitian selanjutnya.

Tabel 2. Ikhtisar Uji Validitas Instrumen  
Variabel Kepuasan Masyarakat (KM)

Kode Item	Skor <i>component matrix</i>	Keterangan
Kepuasan Masyarakat 1	0.922	Valid
Kepuasan Masyarakat 2	0.901	Valid
Kepuasan masyarakat 3	0.905	Valid
KMO ukuran kecukupan pengambilan sampel	0.747	
Total varians terjelaskan	82.68%	

Sumber: Data Diolah, 2016

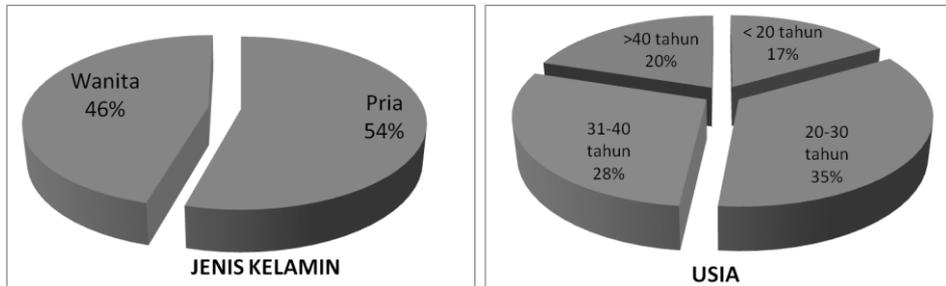
Berdasarkan pada tabel di atas pada variabel kepuasan masyarakat (KM) sebagai variabel terikat, ketiga indikator memiliki skor komponen yang relatif tinggi, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid.

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan menggunakan koefisien alpha (Cronbach's Alpha) dimana indikator dinyatakan reliabel dengan nilai koefisien alpha diatas 0.8. perhitungan koefisien alpha untuk ketiga variabel dilakukan secara terpisah, dan masing-masing menunjukkan bahwa instrumen penelitian reliabel. Skor koefisien alpha untuk variabel bukan pelayanan dasar atau pelayanan penunjang sebesar 0.845, Sedangkan untuk variabel kepuasan masyarakat sebesar 0.895.

Berdasarkan pengujian validitas dengan menggunakan Analisis faktor konfirmatori dan reliabilitas dengan menggunakan koefisien alpha terhadap instrumen kuesioner yang dipilih sebagai indikator dari masing – masing variabel dalam penelitian ini, maka instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel.

### Analisis Deskriptif

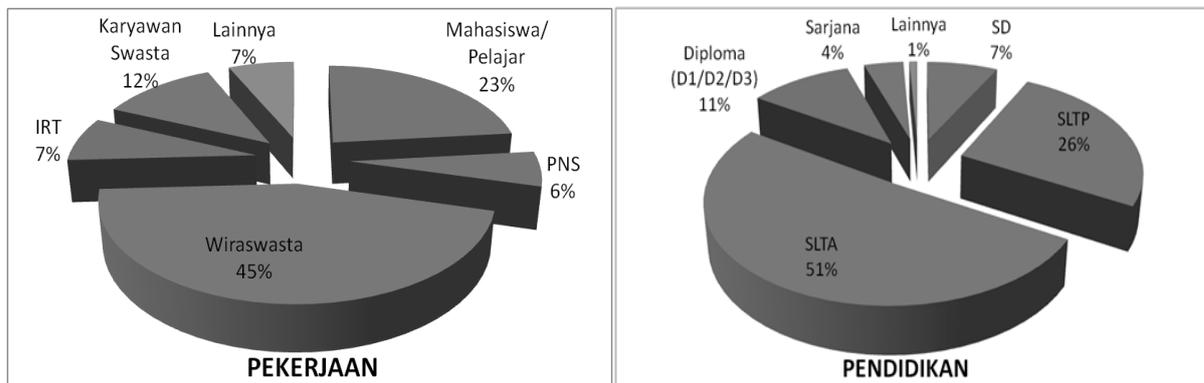
Variabel demografik yang digunakan dalam penelitian diantaranya Jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan.



Gambar 1. Karakteristik Sampel

#### Usia dan Jenis Kelamin

Karakteristik sampel berdasarkan jenis kelamin relatif seimbang untuk pria dan wanita, sedangkan berdasarkan usia didominasi oleh responden dalam rentang usia 20 hingga 40 tahun. Dalam konteks pekerjaan didominasi oleh profesi wiraswasta namun cenderung lebih bervariasi dimana terdapat tambahan kategori yaitu ibu rumah tangga (IRT) dan karyawan swasta. Berdasarkan pendidikan didominasi oleh lulusan SLTA. Seperti telah diungkapkan sebelumnya, analisis dengan menggunakan tabulasi silang tidak menunjukkan hubungan yang berarti antara variabel demografis dengan variabel penelitian, sehingga karakteristik demografis tidak akan menimbulkan bias dalam menarik kesimpulan hubungan kausal antar variabel penelitian.



Gambar 2. Karakteristik Sampel:

#### Pekerjaan dan Pendidikan

### Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi. Berdasarkan pemodelan persamaan regresi dengan menggunakan program IBM SPSS statistic 20. Model persamaan regresi dibangun berdasarkan skor faktor yang telah dihitung berdasarkan analisis faktor, dari indikator – indikator yang telah dinyatakan valid dan reliabel. Model persamaan regresi signifikan pada tingkat toleransi kesalahan ( $\alpha$ ) = 1%, yang ditunjukkan tabel ANOVA, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel bebas (Bukan pelayanan dasar atau pelayanan penunjang) berpengaruh terhadap variabel terikatnya (Kepuasan masyarakat). Nilai konstanta sebesar 6,823 menunjukkan bahwa jika tidak ada bukan pelayanan dasar atau pelayanan penunjang yang dilakukan maka tingkat kepuasan masyarakat sebesar 6,823. Sedangkan nilai koefisien variabel pelayanan dasar sebesar 0.292 mempunyai arti setiap kenaikan satu satuan bukan pelayanan dasar atau pelayanan penunjang maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,292 satuan. Disamping itu bukan pelayanan dasar atau pelayanan penunjang juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berikut model persamaan regresinya:

$$Y = 6,823 + 0.292X$$

Dimana :

Y = Kepuasan Masyarakat

X = Bukan Pelayanan Dasar atau Pelayanan Penunjang

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa baik variabel bukan pelayanan dasar atau pelayanan penunjang memiliki pengaruh signifikan dalam membentuk kepuasan masyarakat. Hubungan regresi yang terjadi bersifat positif yang mempunyai arti bahwa jika bukan pelayanan dasar atau pelayanan penunjang mengalami kenaikan maka kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bawono, A. (2006). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga, Jawa Tengah.
- BPS. Kecamatan Katapang dalam angka 2015 (2015). Kabupaten Bandung, Jawa Barat, Indonesia. <https://doi.org/katalog/BPS:1102001.3204.180>
- Endah, R. (2008). Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Information System Research*, 1 No. 1, 189–217.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Marketing*, 56 No. 1, 6–21.
- Irawan, Andri dan Fitriani, E. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(e-2579-9401, p-2579-9312), 123–134.
- Kecamatan Katapang. (2015). *Rencana Perubahan*.
- Menpan. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pub. L. No. Kep/25/M.PAN/2/2004 (2004).
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Pelangi Ilmu*, 05 No. 01.
- Mouw, E. (2013). Kualitas pelayanan Publik di Daerah. *UNI ERA*, II No. 2.
- Naresh K. Malhotra. (2010). *Marketing Research : An Applied Orientation*. Pearson Education.
- Nursa'adah. (2013). pengaruh simplikasi prosedur pelayanan pelanggan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pelayanan perpanjangan surat ijin mengemudi (SIM). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1 No. 2303.
- Sinambela, L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- UU No 23 Tentang Pemerintahan Daerah (2014).
- Wikipedia. (2015). Kabupaten Bandung.