

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-undang ini, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik (*public service*) merupakan semua pelayanan yang disediakan oleh pemerintah baik berbentuk barang maupun jasa atau disebut *public goods*. Pelayanan publik dibutuhkan oleh manusia dari lahir hingga manusia itu mati. Artinya setiap orang tidak dapat terlepas dari proses pelayanan publik.

Undang-undang (UU) No. 25 tahun 2009 menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia (UUD NKRI) Tahun 1945. Penyelenggara pelayanan publik harus mampu memenuhi harapan dan tuntutan seluruh warga negara untuk meningkatkan kualitas layanan publik, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik juga akan meningkat. Pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat menuntut kualitas hingga titik tertentu yang menyesuaikan pada harapan dan kebutuhan masyarakat (Sinambela, 2006).

Pengertian lain dari pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN/RB) No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pelaksana pelayanan publik merupakan seorang pejabat, pegawai, petugas, serta setiap orang yang bekerja di dalam organisasi yang bertugas untuk melaksanakan serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat merupakan seluruh pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan publik oleh Mulyadi (2016) diartikan sebagai sarana untuk memberikan layanan (memenuhi) kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai aturan dan prosedur utama yang telah ditetapkan. Adapun menurut Surjadi (2012:7), pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara sederhana pelayanan publik dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah (Ristiani, 2020).

Pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan sebagai tolok ukur dan pedoman penyelenggaraan pelayanan serta sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan, agar pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses,

sederhana, dan terukur dapat tercapai. Peraturan Pemerintah (PP) No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 40 menyebutkan bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya untuk menilai dan menjamin penyelenggaraan pelayanan publik terlaksana dengan adil, transparan, dan akuntabel. Peraturan Pemerintah (PP) No. 96 tahun 2012 Pasal 50 mewajibkan seluruh instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik agar menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar prosedur pelayanan.

Perwujudan nyata dari sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN/RB) No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah penyediaan layanan sebaik mungkin berupa pelayanan prima kepada masyarakat yang mencakup tugas aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan. Pada dasarnya, seluruh anggota masyarakat membutuhkan pelayanan. Pelayanan telah menjadi sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sosial. Sebagai *provider* yang bertanggungjawab melaksanakan pelayanan publik, pemerintah sudah seharusnya terus mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelayanannya.

Ukuran keberhasilan pemberian layanan publik tergantung pada kepuasan penerimanya atau masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat tercapai jika masyarakat

mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dan diharapkan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN/RB) No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pengukuran kepuasan masyarakat perlu dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan, timbal balik atas kualitas pelayanan yang telah dilakukan, serta sebagai sumber untuk menentukan kebijakan dan upaya tindak lanjut yang akan diimplementasikan oleh sektor pelayanan publik.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011:195) mengatakan bahwa Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang artinya cukup atau memadai, dan “*factio*” yang artinya melakukan atau membuat. Jadi Kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dicapai dengan hasil yang diinginkan (Pitoy et al., 2021). Menurut Nasution M. N. (2015:45), Kepuasan masyarakat adalah keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat terpenuhi oleh produk yang dikonsumsi. Kepuasan adalah kesenangan atau kekecewaan seseorang yang terjadi sesudah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya (Kotler, 2016). Kepuasan masyarakat bersifat subjektif yang artinya sesuai dengan persepsi masing-masing penerima layanan.

Kepuasan masyarakat dapat dikatakan sebagai bentuk evaluasi yang dilakukan langsung oleh masyarakat dalam menilai kinerja unit penyelenggara

pelayanan publik. Menurut Priansa (2018), kepuasan masyarakat adalah reaksi masyarakat terhadap ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja aktual setelah menggunakan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat menurut Zeithaml dan Bitner (2000) merupakan respons atau tanggapan pelanggan dalam hal ini masyarakat mengenai pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh penyedia layanan. Asumsi yang berlaku adalah apabila masyarakat puas maka pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan perlu dipertahankan. Begitu juga sebaliknya apabila masyarakat tidak puas maka pelayanan belum sesuai dengan harapan dan harus segera dilakukan perbaikan atau peningkatan.

Pengukuran kepuasan masyarakat secara umum mengacu pada teori *service quality* (*servqual*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998). *Servqual* didasarkan pada perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi penerima pelayanan atas pelayanan aktual yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Secara sederhana, Parasuraman (2002) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kelengkapan fungsi dari barang/jasa pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan.

Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat karena kualitas mendorong masyarakat untuk menjalin hubungan yang kuat dengan organisasi. Dalam jangka panjang, interaksi ini membantu organisasi untuk lebih memahami harapan dan kebutuhan masyarakat (Nadifa, dkk 2022). Dengan demikian, semakin baik tata kelola pemerintahan dan semakin baik kualitas

pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula kepercayaan publik (Pasolong, 2022:166).

Sumber daya manusia yang kompeten dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Spencer (1993:9) menyatakan bahwa kompetensi individu adalah karakter, sikap, dan perilaku, atau kemampuan seseorang yang cenderung stabil untuk menangani beragam situasi di tempat kerja yang terdiri dari sinergi antara karakter, konsep diri, motivasi intrinsik, dan kapasitas pengetahuan yang sesuai dengan konteks. Perubahan dinamika kehidupan masyarakat telah berpengaruh terhadap organisasi baik itu sektor publik maupun sektor privat. Kedudukan sumber daya manusia dipandang sebagai aset yang sangat penting dan strategis untuk perkembangan organisasi (Andriani, dkk, 2022).

Mc Clelland (1998), menyebutkan bahwa kompetensi merupakan perilaku yang menunjukkan kecakapan dalam bekerja. Menurut Mc Clelland (1998), kompetensi merupakan karakteristik mendasar yang dimiliki oleh individu dan berpengaruh langsung atau dapat memprediksi kinerja yang baik. Seseorang dapat dinyatakan kompeten jika dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang efektif dan efisien. Artinya kompetensi merupakan faktor penentu terkait berhasil tidaknya seseorang dalam mengerjakan pekerjaan. Sebuah citra pelayanan dapat disebut baik dan berkualitas tidak menurut sudut pandang atau persepsi penyedia layanan akan tetapi dari sudut pandang penerima layanan. Dengan demikian titik tumpu baik tidaknya kualitas pelayanan ditentukan oleh kecakapan dan kompetensi penyedia layanan dalam mencukupi kebutuhan penerima layanan secara berkelanjutan. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi

seringkali mengeluhkan dan kecewa atas layanan yang telah diterima (Simamora, dkk, 2022).

Pemerintah dinahkodai Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN/RB) berupaya melakukan reformasi administrasi untuk memperbaiki sistem pelayanan publik yang telah ada. Namun, hingga saat ini pelayanan yang diberikan belum mampu memuaskan masyarakat secara optimal. Masyarakat masih menanamkan asumsi bahwa segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan publik terlalu berbelit-belit dengan berbagai rasionalisasi yang tidak selalu dapat diterima sehingga yang terjadi adalah inefisiensi pelayanan publik (Karningsih, 2024). Padahal, pelayanan publik merupakan pemenuhan hak dasar kepada warga negara atau masyarakat dalam kaitannya dengan kepentingan dan kebutuhannya sesuai peraturan perundang-undangan.

Hasibuan (2013) menyatakan, pelayanan yang baik disampaikan dengan cara yang ramah, jujur, cepat, dan beretika untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang mendapatkannya. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh semua instansi pemerintah tentu harus memperhatikan kepuasan dari penerima layanan (Tjiptono, 2012). Dwiyanto (2006) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kapasitas organisasi publik dalam menghasilkan pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat, berupa pelayanan teknis maupun administrasi. Menciptakan pelayanan yang berkualitas dari sisi pengguna layanan berarti membangun interaksi dan relasi yang harmonis antara masyarakat sebagai penerima layanan dan pemerintah sebagai penyedia layanan (Gaster, 1995).

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN/RB) No. 63 tahun 2003 ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan dapat tercapai hanya jika penerima pelayanan mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Oleh karena itu, untuk melihat berhasil tidaknya setiap penyelenggara pelayanan publik diharuskan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat untuk meningkatkan maupun memperbaiki kinerjanya.

Hasil dari *literature review* penelitian terdahulu yang menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat oleh Karningsih (2024), Lutfasari (2023), dan Altonie (2022), menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai memiliki hubungan dan/atau pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai, maka semakin tinggi kepuasan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Karningsih, dkk (2024) dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap di Kantor Desa Rejosari, Kecamatan Kangkung, Kabupaten Kendal terdapat beberapa identifikasi permasalahan yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang belum memberikan kepuasan kepada masyarakat terutama mengenai kepastian waktu pelayanan, kualitas SDM yang masih kurang terutama dalam penguasaan teknologi informasi digital, prosedur layanan yang

berbelit-belit, kurangnya sosialisasi program administrasi kependudukan, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Lutifasari, dkk (2023) yang berjudul Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi mengidentifikasi permasalahan birokrasi terkait buruknya kondisi kualitas pelayanan sehingga dapat mengecewakan masyarakat. Adapun penelitian oleh Altonie (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan mengidentifikasi permasalahan tentang masih rendahnya kualitas pelayanan pegawai dikarenakan kurangnya kompetensi yang lengkap mengenai bagaimana seharusnya meningkatkan pelayanan pegawai, sebagai berikut 1) kualitas pelayanan yang buruk. 2) kompetensi pegawai masih rendah dalam menjalankan tugas/pekerjaan. 3) rendahnya disiplin kerja pegawai, dibuktikan dengan ketidaktepatan pegawai dalam penggunaan jam kerja.

Kantor Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang, Provinsi Jawa Tengah adalah salah satu lembaga penyedia pelayanan publik khususnya di bidang administratif yang tentunya dituntut dapat menyediakan pelayanan yang optimal dan bermutu. Hal tersebut telah diatur dalam Pasal 2 Undang-undang (UU) No. 25 tahun 2009 tentang Maksud, Tujuan, Asas dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik. Pelayanan administratif menurut Pasal 6 Peraturan Pemerintah (PP) No. 96 tahun 2012 merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat. Adapun pengertian

Administrasi kependudukan menurut Undang-undang (UU) No. 24 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, merupakan rangkaian kegiatan penertiban dan penataan dalam penerbitan dokumen atau data penduduk melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik.

Jenis-jenis pelayanan administratif yang ada di Kecamatan Sarang, sebagaimana di kecamatan-kecamatan lainnya di Indonesia antara lain adalah pelayanan administrasi kependudukan berupa penerbitan Kartu keluarga (KK). Kartu Keluarga merupakan dokumen penting bagi setiap keluarga di Indonesia untuk mengatur hubungan keluarga. Menurut Pasal 1 Undang-undang (UU) No. 24 tahun 2013, Kartu Keluarga selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Data dalam kartu keluarga dibuat dan diubah oleh kantor kecamatan yang mencakup nomor identitas kependudukan, jenis kelamin, agama, status perkawinan, tingkat pendidikan, hubungan keluarga, jenis pekerjaan, dan data umum lainnya (Lydia, 2023).

Kartu keluarga mempunyai informasi yang diperlukan sebagai bukti domisili dan dasar penerbitan dokumen penting lainnya seperti kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta kematian, surat nikah, akta cerai, dan lain sebagainya. Kartu keluarga juga berfungsi sebagai persyaratan penting untuk mengurus berbagai layanan publik seperti pendaftaran sekolah, mengurus bpjs dan

asuransi kesehatan, maupun urusan perbankan. Artinya keberadaan kartu keluarga berperan sangat vital dalam kelangsungan kehidupan sosial masyarakat.

Kecamatan Sarang merupakan salah satu organisasi perangkat daerah di Kabupaten Rembang, Provinsi Jawa Tengah yang berwenang untuk menerbitkan dokumen kependudukan. Data kependudukan bersifat statis seperti pembuatan KTP, pengurusan akta kelahiran dan akta kematian, pendaftaran perkawinan dan perceraian, pengurusan kartu keluarga, serta identitas penduduk lainnya. Apabila hendak mengubah data Kartu Keluarga, maka masyarakat dapat mengunjungi kantor kecamatan (Lydia, 2023).

Berdasarkan Undang-undang (UU) No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagaimana telah dibahas di atas, menunjukkan bahwa administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan bagian dari penyelenggaraan urusan pemerintahan wajib yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah selaku penyelenggara pelayanan publik. Berikut adalah jumlah kepala keluarga tahun 2023 di Kabupaten Rembang:

Tabel 1. 1 Jumlah Kepala Keluarga Tahun 2023 di Kabupaten Rembang

No	Kecamatan	Jumlah
1.	Sumber	13.004
2.	Bulu	10.323
3.	Gunem	8.770
4.	Sale	14.214
5.	Sarang	21.447
6.	Sedan	19.211
7.	Pamotan	17.166
8.	Sulang	14.059
9.	Kaliori	14.779
10.	Rembang	31.031
11.	Pancur	10.904
12.	Kragan	23.243
13.	Sluke	10.664
14.	Lasem	17.381

Kabupaten Rembang	226.196
--------------------------	----------------

Sumber: Dindukcapil Kab. Rembang (2023)

Tabel 1.1 menunjukkan persebaran jumlah kepala keluarga di 14 kecamatan di Kabupaten Rembang. Diketahui jumlah kepala keluarga di Kecamatan Sarang pada tahun 2023 adalah 21.447 orang. Jumlah tersebut menunjukkan Kecamatan Sarang berada di nomor 3 jumlah kepala keluarga tertinggi dari total 14 Kecamatan di Kabupaten Rembang. Jumlah kepemilikan Kartu Keluarga akan terus mengalami perubahan karena faktor-faktor demografi penduduk seperti fertilitas, mortalitas, dan mobilisasi yang terus berubah. Per April tahun 2024, dilansir dari data SIAK terpusat, jumlah Kepala Keluarga di Kabupaten Rembang telah meningkat hingga 27.440 orang. Jumlah ini telah bertambah 27,94% dalam rentang waktu tiga bulan terakhir yaitu Januari – Maret 2024. Data lebih lanjutnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 2 Jumlah Kepala Keluarga di Kecamatan Sarang Per-April Tahun 2024

No	Desa	Jumlah Kepala Keluarga
1.	Lodan Kulon	1653
2.	Lodan Wetan	1424
3.	Bonjor	1161
4.	Tawangrejo	914
5.	Baturno	622
6.	Babaktulung	1519
7.	Ngojo	1058
8.	Jambangan	990
9.	Sampung	763
10.	Pelang	668
11.	Gilis	1032
12.	Gunungmulyo	954
13.	Gonggang	582
14.	Sumbermulyo	960
15.	Kalipang	2223
16.	Dadapmulyo	1064
17.	Sendangmulyo	2033

18.	Banowan	1157
19.	Temperak	1263
20.	Karangmangu	1631
21.	Bajingjowo	1596
22.	Bajingmeduro	737
23.	Sarangmeduro	1436
Kecamatan Sarang		27.440

Sumber: SIAK Terpusat Kec. Sarang (2024)

Tabel 1.2, menunjukkan jumlah kepala keluarga di Kecamatan Sarang yang dapat diasumsikan sebagai total penerima layanan kartu keluarga. Untuk itu dibutuhkan sumber daya manusia yang memenuhi dari segi kuantitas serta kualitas agar dapat melakukan pelayanan yang optimal. Menurut hasil rekapitulasi jumlah pemohon per bulan januari 2024, rata-rata pemohon pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Sarang adalah sebesar 55 orang per-Januari 2024. Adapun rekapitulasi jumlah pemohon pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Sarang pada bulan Januari tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 3 Jumlah Pemohon Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Sarang Per-Januari Tahun 2024

Jumlah Pemohon Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Sarang				
Minggu Hari	1	2	3	4
1	15	14	12	10
2	10	9	8	16
3	9	9	11	12
4	11	8	13	8
5	12	12	12	9
Total	57	52	56	55

Sumber: Diolah oleh penulis (2024)

Berdasarkan dokumen Renja (Rencana Kerja) Kantor Kecamatan Sarang tahun 2024, terdapat beberapa hal yang menjadi permasalahan di bidang pelayanan, diantaranya belum optimalnya pelaksanaan Standar Pelayanan Kecamatan seperti kesesuaian dan konsistensi. Rendahnya kualitas dan belum meratanya sumber daya

manusia menjadi kendala pada pelaksanaan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

Dalam rentang tahun 2021 – 2023, nilai indeks kepuasan masyarakat di Kecamatan Sarang mengalami asinkronisasi antara nilai SKM pada Rencana Kerja (Renja) Kecamatan Sarang dan laporan survei kepuasan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah Kabupaten Rembang sehingga nilai yang diperoleh berbeda pada periode tahun yang sama. Hal ini menyebabkan penilaian kualitas pegawai dan kualitas pelayanan publik tidak dapat dilakukan dengan valid karena pengukuran kepuasan masyarakat menghasilkan nilai yang tidak selaras.

Dalam capaian indikator kinerja utama rencana kerja, nilai SKM pada tahun 2021 sebesar 81,88, tahun 2022 sebesar 82,5, dan tahun 2023 sebesar 82,75, sedangkan pada laporan survei kepuasan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah Kabupaten Rembang mengalami fluktuatif, pada tahun 2021 sebesar 79,89, tahun 2022 sebesar 89,108, tahun 2023 sebesar 82,75. Berdasarkan kategori interval menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN/RB) No. 14 tahun 2017, skor yang dicapai telah menunjukkan kinerja unit pelayanan dalam kategori “Baik”. Namun, perlu diperhatikan bahwa nilai tersebut menunjukkan inkonsistensi sehingga tidak menunjukkan hasil yang valid.

Tingkat kepuasan masyarakat berkaitan erat dengan pengaduan berupa keluhan, kritikan maupun masukan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh

Kecamatan Sarang, pada tahun 2021 dan 2022 menunjukkan nilai terendah terletak pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan serta sarana dan prasarana. Kotak pengaduan maupun informasi skema penyampaian pengaduan belum disosialisasikan dan dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur. Sehingga berbagai keluhan atas pelayanan yang didapat tidak ditampung dan terorganisir. Padahal, masukan dari masyarakat merupakan salah satu hal yang paling penting sebagai pedoman bagi instansi untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu pengukuran kinerja dalam sebuah instansi pemerintah. Saran dan perbaikan yang terdapat dalam laporan survei kepuasan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah Kabupaten Rembang untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Sarang antara lain mengenai penyediaan kursi tunggu dalam ruangan, perlunya kepengurusan dokumen kependudukan satu pintu agar masyarakat tidak harus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang mengingat kendala jarak antara Kecamatan Sarang dan Kabupaten Rembang yang jauh yaitu 46 km. Adapun pelayanan kartu keluarga masih diperlukan sosialisasi mengenai output/hasil cetak berupa kertas hvs agar tidak terjadi kesalahpahaman dengan penerima layanan yang menganggap bahwa kartu keluarga yang diterima berupa fotokopian. Masyarakat juga menuntut agar Kecamatan Sarang dapat melakukan pelayanan via digital.

Kecamatan merupakan ujung tombak proses pelayanan publik karena berada di level paling rendah pemerintahan daerah dan paling dekat dengan

masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Sarang diperlukan perbaikan kualitas pelayanan yang diperkuat dengan rumusan isu strategis pada Renstra Kecamatan Sarang tahun 2021 – 2026 yaitu 1) perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik 2) perlunya peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Dalam penelitian ini, menekankan pada adanya hubungan interdependensi antara kompetensi aparatur sipil negara (ASN) dan kualitas pelayanan di Kecamatan Sarang dengan Kepuasan Masyarakat pada pelayanan penerbitan Kartu Keluarga.

Kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana administrasi publik telah berhasil mencapai tujuannya dan kinerja ASN dalam melayani masyarakat. Pada laporan survei kepuasan masyarakat Kabupaten Rembang tahun 2021, Kecamatan Sarang memperoleh nilai SKM sebesar 79,89. Meskipun nilai tersebut masih dalam kategori mutu layanan B (Baik), Kecamatan Sarang menduduki nilai SKM terendah dari total 14 kecamatan di Kabupaten Rembang dan mengalami fluktuatif dalam tiga tahun terakhir yaitu tahun 2022 sebesar 89,108 dan tahun 2023 sebesar 82,25. Selain itu, terjadi ketidaksesuaian antara Capaian Indikator Kinerja Utama Rencana Kerja (Renja) Kecamatan Sarang dengan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik Kabupaten Rembang atas nilai survei kepuasan masyarakat (SKM).

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penelitian ini menarik dan penting untuk dilakukan karena tingkat kepuasan masyarakat sangat menentukan sejauh mana kinerja organisasi publik dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Maka dari itu, penelitian ini mengambil judul **“Hubungan**

**Kompetensi ASN dan Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
Dengan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang”.**

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Untuk mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian, diperlukan paparan data teoritis pada penelitian terdahulu dan data empiris yang tercantum pada isu strategis di Rencana Strategis 2021 - 2026. Masalah terkait pemberian pelayanan publik seringkali dihubungkan dengan kompetensi sumber daya manusia dalam menyediakan kualitas pelayanan publik yang prima. Hal ini berdampak pada tinggi rendahnya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima. Jika masyarakat tidak puas maka kualitas pelayanan publik juga rendah. Komponen sumber daya aparatur berperan strategis dalam mendukung kelancaran proses pelayanan publik. Untuk itu identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Belum meratanya kualitas sumber daya manusia aparatur penunjang pelayanan.
2. Belum optimalnya pelaksanaan dan rendahnya kepatuhan terhadap standar operasional prosedur pelayanan
3. Hasil survei kepuasan masyarakat di Kecamatan Sarang menghasilkan nilai yang fluktuatif.
4. Rendahnya kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas/pekerjaan.

5. Rendahnya kepuasan masyarakat khususnya terkait kepastian dan kecepatan waktu pelayanan.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana hubungan Kompetensi ASN (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang?
2. Bagaimana hubungan Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang?
3. Bagaimana hubungan Kompetensi ASN (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui hubungan Kompetensi ASN (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.
2. Mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.
3. Mengetahui hubungan Kompetensi ASN (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu administrasi publik terkait teori kompetensi ASN, teori pelayanan publik, dan teori kepuasan masyarakat.
2. Penelitian ini dapat berguna dalam pengembangan ilmu administrasi publik terkait hubungan antara kompetensi ASN dan kualitas pelayanan penerbitan kartu keluarga (KK) dengan kepuasan masyarakat di Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang.
3. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan dalam upaya peningkatan kompetensi ASN dan kualitas pelayanan khususnya di Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu dari proses pembelajaran peneliti selama menempuh pendidikan jenjang perguruan tinggi sehingga diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan peneliti tentang pelayanan publik dalam ranah Administrasi Publik.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti sehingga dapat mengeksplorasi dan menjelaskan mengenai hubungan antara kompetensi ASN dan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan kartu keluarga.

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pedoman bagi peneliti sehingga mampu mengimplementasikan teori serta ilmu yang diperoleh dalam kehidupan bermasyarakat.

2. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat mendorong kesadaran instansi terkait yaitu Kecamatan Sarang dalam mengupayakan peningkatan kompetensi ASN dan perbaikan kualitas pelayanan sehingga kepuasan masyarakat meningkat.

Hasil dari penelitian ini juga diharapkan mampu mengedukasi dan menjadi bahan pertimbangan serta bahan evaluasi oleh Kecamatan Sarang dalam merumuskan kebijakan selanjutnya terkait pelayanan publik khususnya pelayanan penerbitan kartu keluarga (KK).

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat untuk lebih sadar dan lebih aktif dalam mengkritisi kinerja pemerintah di bidang pelayanan publik secara umum dan pelayanan penerbitan kartu keluarga di Kecamatan Sarang secara khusus. Penelitian ini juga diharapkan agar seluruh elemen masyarakat dapat berpartisipasi dalam proses pengawasan, penilaian, dan evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik secara umum dan pelayanan penerbitan kartu keluarga (KK) di Kecamatan Sarang secara khusus.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Tahun/ Judul	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Karningsih, dkk (2024), Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai dengan Kepuasan Layanan Kependudukan <i>Pak Kades Mantap</i> Kantor Desa Rejosari Kecamatan Kangkung Kabupaten Kendal	Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai dengan kepuasan layanan kependudukan Pak Kades Mantap di Kantor Desa Rejosari Kecamatan Kangkung Kabupaten Kendal.	Hasil penelitian membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai maka semakin tinggi kepuasan layanan kependudukan “Pak Kades Mantap” di Kantor Desa Rejosari Kecamatan Kangkung Kabupaten Kendal.
2.	Lufitasari, dkk (2023), Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi	Untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi.
3.	Karningsih, (2023), Hubungan Kompetensi dan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat	Untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan yaitu hubungan kompetensi dan kualitas pelayanan	Dari hasil uji hipotesa menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi dan kualitas pelayanan dengan kepuasan

	Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang	dengan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.	masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.
4.	Altonie, dkk, (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan	Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan dan untuk menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan pengguna jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Sedangkan kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan.
5.	Siregar, dkk, (2023), Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi	Untuk menyelidiki korelasi antara kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK) serta kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK) terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.
6.	Kurniawan, dkk, (2023), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas	Untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Padang Lawas Utara.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Padang Lawas Utara.

	Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Padang Lawas Utara		
7.	Yulianti, dkk, (2024), Pengaruh Kompetensi ASN Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kaligangsa, Kecamatan Margadana, Kota Tegal	Untuk mengetahui pengaruh kompetensi ASN terhadap kualitas pelayanan publik pada Kelurahan Kaligangsa, Kecamatan Margadana, Kota Tegal.	Hasil dari penelitian melalui studi literatur ini yaitu kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Kaligangsa, Kecamatan Margadana, Kota Tegal.
8.	Nasihah, (2020), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati	Untuk menjelaskan hasil uji empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor SAMSAT Pati dengan indikator sikap, kecepatan, empati, penampilan dan pengetahuan.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor SAMSAT Pati.
9.	Ginting, dkk, (2024), Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Rembang 1	Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rembang 1 dan untuk menganalisis faktor penghambat.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dua dimensi kualitas pelayanan publik (<i>Tangible dan Reliability</i>) belum berjalan dengan baik, dua dimensi (<i>Responsiveness dan Assurance</i>) berjalan cukup baik, dan satu dimensi (<i>Empathy</i>) berjalan dengan baik.
10.	Praditya, dkk, (2024), Analisis Kepuasan Pelanggan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang Provinsi Jawa Tengah	Untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Rembang, Provinsi Jawa Tengah.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat penerima layanan merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan, terutama dalam hal persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu dan penyelesaian, produk spesifikasi jenis layanan, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana,

			faktor kesadaran, faktor aturan, faktor kemampuan, faktor sarana pelayanan.
11.	Sinambela, dkk, (2023), Analysis Of Employee Performance And Public Service Quality On Outpatient Satisfaction At Sungai Durian Health Center Sintang	Untuk menganalisis kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik serta dampaknya terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sungai Durian Sintang.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, serta secara simultan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sungai Durian Sintang.
12.	Sulila, (2021), The Effect of Service Quality and Employee's Performance Towards Community Satisfaction	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat serta secara simultan kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
13.	Tammubua, dkk, (2020), Analysis of Competence and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Eastern Indonesia Border Tourism	Untuk menganalisis kepuasan dan loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kompetensi dan kualitas pelayanan di Pariwisata Perbatasan Indonesia Timur.	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kompetensi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di kawasan wisata Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Skouw.
14.	Bahri, (2020), The Effect of Competence, Price and Quality of Service to The Satisfaction of Students	Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi, harga, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi

		Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.	Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.
15.	Romadhona (2022), The Effect of Service Quality, Employee Performance, and Employee Competence on Community Satisfaction in East Pademangan Village, Indonesia	Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pademangan Timur.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat; kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat; dan kompetensi karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pademangan Timur.

Sumber: diolah oleh peneliti dari berbagai jurnal (2024).

Penelitian terdahulu pada tabel 1.4, menunjukkan bahwa penelitian ini mempunyai kesamaan pada beberapa variabel penelitian dan perbedaan utamanya terletak pada lokusnya. Penelitian terdahulu yang berjudul *Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap* yang ditulis oleh Karningsih (2024), *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Cimahi* yang ditulis oleh Lutifasari (2023), *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan* yang ditulis oleh Altonie (2022) memiliki kesamaan pada variabel bebas dan terikat yang digunakan serta jenis penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan perbedaannya adalah pada lokus penelitian.

Penelitian terdahulu dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil* yang ditulis oleh Siregar (2023), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Padang Lawas Utara* yang ditulis oleh Kurniawan (2023), *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati* yang ditulis oleh Nasihah (2020) memiliki kesamaan pada variabel terikat dan metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan

kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada jumlah variabel bebas yang digunakan dan lokus penelitian.

Penelitian terdahulu yang berjudul *Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Rembang I* yang ditulis oleh Ginting (2024), *Analisis Kepuasan Pelanggan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang Provinsi Jawa Tengah* yang ditulis oleh Praditya (2024) memiliki kesamaan pada fokus penelitian. Sedangkan perbedaannya terletak pada jenis penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dan lokus penelitian. Selanjutnya penelitian terdahulu yang berjudul *Pengaruh Kompetensi ASN Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kaligangsa, Kecamatan Margadana, Kota Tegal* oleh Yulianti (2024) memiliki kesamaan pada salah satu variabel bebas yang digunakan dan perbedaannya terletak pada jumlah variabel bebas dan variabel terikat serta lokus penelitian.

Penelitian terdahulu yang berjudul *Analysis Of Employee Performance And Public Service Quality On Outpatient Satisfaction At Sungai Durian Health Center Sintang* yang ditulis oleh Sinambela (2023), *The Effect of Service Quality and Employee's Performance Towards Community Satisfaction* yang ditulis oleh Sulila (2021) memiliki kesamaan pada variabel terikat dan metode penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan perbedaannya adalah pada variabel bebas yang digunakan dan lokus penelitian.

Penelitian terdahulu yang berjudul *Analysis of Competence and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Eastern Indonesia Border Tourism* oleh Tammubua (2020), *The Effect of Competence, Price and Quality*

of Service to The Satisfaction of Students oleh Bahri (2020), *The Effect of Service Quality, Employee Performance, and Employee Competence on Community Satisfaction in East Pademangan Village, Indonesia* oleh Romadhona (2022) memiliki kesamaan pada variabel terikat dan metode penelitian yang menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada jumlah variabel bebas yang digunakan dan lokus penelitian.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari dua kata, yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang bermakna “*to serve*” atau melayani. Jadi, administrasi dapat dipahami sebagai suatu proses pelayanan. Herbert A. Simon dalam Kusumah, dkk (2024:14), administrasi didefinisikan sebagai kegiatan kelompok yang bekerja sama guna mewujudkan tujuan bersama. Dimock & Dimock dalam Pasolong (2022:3), menyatakan bahwa administrasi merupakan ilmu yang menganalisis apa yang diinginkan masyarakat melalui pemerintah dan bagaimana cara mendapatkannya.

William Leffingwell dan Edwin Robinson dalam Kusumah, dkk (2024:15) mendefinisikan administrasi sebagai cabang manajemen yang menangani pelaksanaan pekerjaan kantor yang efisien, kapanpun, dan dimanapun pekerjaan itu perlu dilaksanakan. William Spriegel dan Ernest Davies menjelaskan bahwa administrasi adalah bentuk pengarahan secara menyeluruh atas berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan (Kusumah, dkk, 2024). Administrasi berarti mengelola keseluruhan organisasi secara efektif.

Publik berasal dari bahasa Inggris “*public*” yang bermakna umum, rakyat, dan orang banyak. Syafie (2010), mendefinisikan publik sebagai sekumpulan orang yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang dianggap benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang dianutnya. Secara umum administrasi publik dapat didefinisikan sebagai proses kerja sama dari sekelompok orang/lembaga yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik dengan cara yang efisien dan efektif sesuai dengan kebijakan negara yang telah ditetapkan sebelumnya (Satria, 2024). Senada dengan hal tersebut, Dimock (1992) mendefinisikan administrasi publik sebagai kegiatan negara dalam menjalankan kekuasaan atau otoritas politik.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Perubahan merupakan satu-satunya hal yang konstan karena seluruh elemen, dinamika, maupun komponen di dunia ini pasti mengalami perubahan. Begitu pula dengan administrasi publik yang terus mengalami perkembangan. Perubahan paradigma tentu telah mempengaruhi perkembangan ilmu administrasi publik. Paradigma adalah sebuah perspektif, nilai, metode, prinsip dasar, atau cara memecahkan masalah yang diadopsi oleh komunitas ilmiah pada waktu tertentu (Khun, 1970).

Terdapat beberapa paradigma dalam perkembangan disiplin ilmu administrasi publik yang menggambarkan perubahan dan perbedaan dalam tujuan, teori, dan metodologi atau dalam struktur epistemologi serta nilai-nilai

ini. Berikut adalah enam paradigma dalam administrasi publik yang dikemukakan oleh Nicolas Henry dalam Pasolong (2022:32):

1. Dikotomi antara politik dan administrasi (1900-1926)

Menurut Frank J. Goodnow dan Leonard D. White (1900) bahwa harus ada pemisahan dan batasan yang jelas antara politik dan administrasi. Politik harus memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah pemerintahan, politik, dan kebijaksanaan sementara itu administrasi publik terbatas pada masalah organisasi publik, personalia, dan anggaran dalam birokrasi negara.

2. Prinsip-prinsip administrasi publik (1927-1937)

Paradigma ini dikemukakan oleh Willoughby, Gulick, dan Urwick yang dipengaruhi oleh teori manajemen klasik. Prinsip administrasi publik dipandang dapat berlaku secara universal atau dapat diterapkan dimana saja termasuk organisasi publik maupun organisasi swasta. Oleh sebab itu, lokus pada paradigma ini terkesan kabur dan tidak jelas.

3. Administrasi publik sebagai ilmu politik (1950-1970)

Paradigma ini diungkapkan oleh Morstein Marx dimana administrasi publik bukan sesuatu yang bebas nilai akan tetapi selalu tunduk pada kekuasaan politik sehingga muncul paradigma baru yang menganggap administrasi politik telah berkembang sebagai bagian dari ilmu politik. Lokusnya menjadi tidak jelas karena kemunduran dari paradigma yang pertama dimana seharusnya administrasi publik berada.

4. Administrasi publik sebagai ilmu administrasi (1954-1970)

Prinsip manajemen yang telah dikembangkan kembali difokuskan pada perilaku organisasi, analisis manajemen, dan penerapan teknologi modern. Terdapat dua bagian utama dalam administrasi publik yaitu pelayanan publik dan perkembangan kebijakan publik.

5. Administrasi publik sebagai administrasi publik (1970 – 1980)

Pada era ini paradigma administrasi publik mulai dipahami secara jelas. Administrasi publik telah merambah ke teori organisasi, ilmu kebijakan, dan ekonomi politik. Dalam waktu singkat, administrasi publik sebagai suatu disiplin ilmu telah menemui warnanya sendiri.

6. Governance (1980 – sekarang)

Pada paradigma ini, perkembangan administrasi publik telah sempurna. Dirumuskan aktor-aktor dalam administrasi publik yang tidak hanya pemerintah sebagai aktor tunggal akan tetapi juga telah melibatkan sektor privat dan *civil society* dalam setiap proses pengambilan keputusan yang mempengaruhi kepentingan masyarakat secara luas.

Penelitian ini merupakan interpretasi dari paradigma *governance*. Melalui penilaian kinerja oleh masyarakat menunjukkan bahwa *civil society* berperan penting dalam proses pengambilan keputusan oleh organisasi guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintah. Penelitian ini menerapkan prinsip-prinsip *governance* karena mendorong partisipasi masyarakat, transparansi dalam proses pelayanan, akuntabilitas atau bertanggung jawab atas segala aktivitas atau tindakan pelayanan, dan

responsivitas atau memastikan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Adapun dalam perkembangannya, administrasi publik dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu kebijakan publik dan manajemen publik. Kebijakan publik merupakan seluruh aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memecahkan sebuah masalah yang ada di masyarakat. Kebijakan publik berupa aturan atau keputusan yang diambil oleh pemerintah untuk mengikat kehidupan masyarakat, mengatur hak dan kewajiban masyarakat, serta menyelesaikan masalah tertentu (Siregar, 2024). Pemerintah dalam memutuskan suatu kebijakan publik harus memihak rakyat selaku pemegang kedaulatan tertinggi di negara demokrasi.

Pengertian manajemen publik dalam perspektif administrasi publik adalah manajemen yang dilakukan dalam organisasi pemerintahan yang berorientasi pada kinerja pelayanan publik dan kualitas pelayanan. Manajemen publik menekankan pada adanya struktur hierarkis dalam birokrasi serta menitikberatkan pada adanya pembagian kerja (Pangkey, dkk, 2024). Adapun penelitian ini berfokus pada manajemen publik.

1.5.4 Manajemen Publik

Henry Fayol (2016) mendefinisikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan atau pengelolaan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Adapun manajemen menurut G.R. Terry (2021) merupakan suatu proses yang khas melibatkan tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan

pengendalian yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Pengertian lain menurut Hasibuan (2013), manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien. Secara garis besar, manajemen merupakan tindakan menyelesaikan pekerjaan melalui yang lainnya. Manajemen publik menurut Overman (Keban, 2004), adalah studi interdisipliner tentang aspek-aspek umum organisasi dan merupakan kombinasi dari fungsi manajemen, yaitu *planning*, *organizing*, dan *controlling* terhadap sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik. Manajemen publik adalah manajemen yang dijalankan dalam organisasi pemerintah yang bertujuan untuk kinerja dan kualitas pelayanan publik (Pangkey, 2024).

1.5.5 Paradigma Manajemen Publik

Secara ringkas, perkembangan manajemen publik dapat diuraikan dalam empat paradigma, yaitu:

1. *Old Public Administration* (OPA)

Paradigma *Old Public Administration* (OPA) merupakan pendekatan administrasi yang mempunyai tiga pemikiran inti (Jaya, 2021). Pertama, terdapat pemikiran paradigma dikotomi politik-administrasi, yang menekankan pemisahan yang kuat antara keputusan politik yang diambil oleh para politikus dan lebih condong pada penerapan manajemen ilmiah.

Kedua, pemikiran rational-model Herbert Simon memberikan dasar untuk pengambilan keputusan yang didasarkan pada logika dan efisiensi, dengan menekankan pentingnya administrasi yang rasional dan efisien dalam menjalankan tugasnya. Ketiga, teori pilihan publik (*public choice*) menggarisbawahi peran insentif pribadi dalam perilaku para pejabat publik dan perlunya pengawasan dan pengendalian yang tepat untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan. Woodrow Wilson (1887) dalam Santoso (2019) menegaskan bahwa administrasi publik yang profesional hanya dapat terwujud bila birokrasi lepas dari kepentingan politik.

2. *New Public Management* (NPM)

Paradigma *New Public Management* (NPM) menitikberatkan pada efisiensi, efektivitas, dan berorientasi pada hasil dalam manajemen organisasi publik. NPM merupakan tanggapan terhadap kritik atas fungsi organisasi publik yang tidak efisien, birokratis, dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Hood, 1991).

New Public Management secara umum dipandang sebagai pendekatan manajemen publik yang menggunakan pengetahuan dan pengalaman yang didapatkan dari manajemen bisnis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemberian pelayanan publik oleh birokrasi. Untuk melakukan hubungan antara instansi pemerintahan dengan masyarakat dipahami seperti proses hubungan transaksi yang dilakukan oleh mereka pada pasar (Santoso, 2019).

3. *New Public Service (NPS)*

Paradigma *New Public Service* (NPS) merupakan bentuk kritik dari paradigma NPM yang memandang masyarakat sama dengan pelanggan. *New Public Service* menekankan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat. Pemberian pelayanan publik juga merupakan hak setiap masyarakat.

New Public Service didasarkan pada teori demokratis yang menyatakan bahwa kepentingan publik adalah hasil dari interaksi berbagai pemangku kepentingan, di mana pemerintah melayani kepentingan publik dan mencapai tujuan kebijakan dengan membentuk kondisi antara lembaga publik, nirlaba, dan swasta (Zulkenedi, 2023).

4. *Governance*

Chandoke (1995) menjelaskan paradigma *governance* sebagai fenomena yang muncul pertama kali di beberapa negara maju sebagai respons terhadap peran pemerintah yang terbatas. Menurut Roderick Arthur William Rhodes, tata kelola (*governance*) mengacu pada perubahan dalam tata kelola yang memiliki makna lebih luas, mencakup proses tata kelola baru, perubahan norma-norma yang mengubah situasi (*ordered rules that change conditions*), atau metode baru pengendalian sosial (Rhodes, 1996).

Governance dalam bahasa Inggris berarti tindakan, pola, fakta dan kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan (Slamat, dkk, 2019). Jan Kooiman mendefinisikan *governance* sebagai proses serangkaian interaksi sosial politik antara pemerintah dan masyarakat yang terjadi pada berbagai

bidang yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan yang ada (Jan Kooiman, 1993).

Paradigma *governance* berkorelasi dengan penelitian ini dikarenakan segala tindakan yang diambil oleh pemerintah melalui proses manajemen publik tidak dapat terlepas dari partisipasi dan pengaruh baik publik maupun sektor privat. Prinsip utama dalam paradigma *governance* adalah pemerintah bukanlah aktor tunggal dalam menjalankan pemerintahan. Agar tujuan penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan efektif dan efisien, dibutuhkan umpan balik dengan penerima layanan agar penyelenggara dapat mengetahui hal-hal yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5.6 Pelayanan Publik

Sebagaimana fungsi administrasi publik yang telah dijelaskan sebelumnya, tugas pemerintah terbagi menjadi dua yaitu membangun kebijakan publik yang unggul, dan secara manajemen memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Undang-undang (UU) No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Lewis dan Gilman (2005 dalam Hayat (2017) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan representasi dari kepercayaan publik. Hal ini dikarenakan pemberian pelayanan yang akuntabel akan berdampak positif pada tingkat

kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat merupakan titik tumpu dalam kelancaran proses pemerintahan. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2012) merupakan aktivitas yang menguntungkan, yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap sejumlah orang dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat. Tindakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuan disebut pelayanan publik. Kesimpulannya, pelayanan publik merupakan aktivitas yang dijalankan oleh pemerintah berupa pelayanan jasa, barang publik ataupun administrasi sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat (Robial, dkk, 2023).

Pelayanan publik yang baik akan membuat masyarakat puas, jadi pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik secara profesional, akuntabel, dan optimal. Menurut Undang-undang (UU) No. 25 tahun 2009 pelayanan publik juga dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik. Kepastian hukum yang dimaksud adalah untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh perundang-undangan. Kepastian hukum terhadap hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan tepat waktu.

1.5.7 Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian kualitas (*quality*) menurut Montgomery dalam Pasolong (2022) adalah suatu produk baik itu berbentuk barang maupun jasa dapat dikatakan bermutu oleh seseorang apabila dapat memenuhi kebutuhannya. Susatyo Herlambang (2016) mendefinisikan kualitas sebagai suatu cara untuk mencapai tujuan dengan cara yang paling efisien dan efektif dengan cara memuaskan publik yang diberi pelayanan baik produk maupun jasa. Selanjutnya pelayanan yang berkualitas menurut Sinambela (2006), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dalam enam indikator yaitu (1) transparansi; (2) akuntabilitas; (3) kondisional; (4) partisipatif; (5) kesamaan hak; (6) keseimbangan hak dan kewajiban.

Kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi pelayanan publik untuk menyediakan pelayanan publik yang dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi (Along, 2020). Kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan maupun institusi karena mempengaruhi kepuasan pelanggan atau masyarakat, jika pelayanan yang diberikan baik maka pelanggan/masyarakat akan merasa puas (Mulyapradana et al., 2020).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau instansi pemerintah penting karena dapat bermanfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada kepentingan publik dapat ditentukan pada kepuasan masyarakat. Gerson dalam Pasolong (2022), menyatakan bahwa pengukuran kualitas internal tidak

akan ada artinya jika masyarakat tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas pelayanan menjadi lebih berarti, alangkah baiknya untuk menanyakan kepada “mereka” tentang apa yang diinginkan dan dibutuhkan, yang bisa memuaskan mereka.

Konsep *service quality* (*servqual*) mulanya dari dunia bisnis yang kemudian diadopsi untuk organisasi publik guna meningkatkan kinerjanya. Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (2002), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat diukur dengan indikator, yaitu:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik, perkantoran, komputerisasi, ruang, tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan dapat diandalkan.
3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta kesopanan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat.
5. *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari penyelenggara

1.5.8 Kompetensi

Rizal dalam Sari (2023) menyatakan bahwa kompetensi adalah karakteristik seseorang yang berkaitan dengan acuan kriteria perilaku yang diharapkan dan kinerja terbaik dalam pekerjaan atau situasi yang diharapkan untuk dipenuhi.

Kompetensi juga dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang atau keahlian individu untuk menyelesaikan pekerjaan/tugas dengan benar dan sesuai dengan standar yang ditetapkan, berdasarkan aspek-aspek pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan sikap (*attitude*) (Hikmah et al., 2019).

Kompetensi atau kemampuan inti dari sifat seseorang, yaitu alasan yang mendasari acuan kriteria kinerja yang efektif (Spencer & Spencer, 1993:9). Armstrong (1998:38), mengatakan kompetensi individu merupakan pengetahuan, kemampuan, dan kualitas yang diperlukan individu untuk mencapai keberhasilan dalam pekerjaannya. Kompetensi cenderung menekankan perilaku produktif yang harus dimiliki dan ditunjukkan seseorang untuk mencapai keberhasilan di tempat kerja (Hutapea, 2008).

Kompetensi dalam organisasi publik maupun privat sangat penting untuk menjawab tuntutan organisasi, perubahan yang dinamis, perkembangan masalah yang kompleks, serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan sosial masyarakat (Sari, 2023). Kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja dan dapat diimplementasikan saat melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan di tempat kerja dengan berpedoman pada persyaratan kerja yang telah ditetapkan (Sutrisno, 2009).

Kompetensi merupakan kemampuan untuk melakukan atau menyelesaikan suatu pekerjaan/tugas yang didasarkan pada keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dibutuhkan oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2007). Pallan (2007) mendefinisikan kompetensi atau dikenal juga

sebagai kecakapan merupakan keahlian pribadi yang ditunjukkan oleh individu untuk menghasilkan sebuah produk atau jasa sesuai dengan standar yang sudah ada. Adapun Darsono (2009) berpendapat bahwa kompetensi merupakan perpaduan keterampilan, pengetahuan, kreativitas dan sikap positif terhadap pekerjaan tertentu yang diwujudkan dalam kinerja.

Kompetensi secara garis besar merupakan kemampuan individu guna menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Pada bidang pelayanan publik, kompetensi harus menjadi acuan penilaian dalam proses seleksi dan rekrutmen pegawai. Kompetensi berbeda dengan keterampilan, kompetensi merupakan wujud *hard skill* dan keterampilan termasuk *soft skill*. Kompetensi menunjukkan pada kapabilitas dan kapasitas untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dicirikan oleh keahlian profesional dalam suatu bidang tertentu dan keunggulan pada bidang tersebut.

1.5.9 Aparatur Sipil Negara

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN menurut Undang-undang No. 20 tahun 2023 adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Dalam pasal 1 UU No. 20 tahun 2023, Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Adapun Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat

berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan dan/atau menduduki jabatan pemerintahan.

Keberadaan Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat dikatakan sebagai komponen atau unsur utama dalam pemberian pelayanan publik. Para aparatur pemerintahlah yang berinteraksi dan bersentuhan langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang kompeten akan menjadi aspek utama dalam penilaian masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima. . Pelayanan dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan apabila aparaturnya kompeten. Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat disebut sebagai kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintahan.

Undang-undang Aparatur Sipil Negara (ASN) menjabarkan salah satu nilai dasar yang harus dimiliki oleh pegawai ASN adalah kompeten dengan terus belajar dan mengembangkan kemampuan termasuk meningkatkan kapabilitas diri untuk menghadapi tantangan masa depan yang bersifat dinamis dan menjalankan tugas dengan kualitas terbaik.

1.5.10 Kepuasan Masyarakat

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 telah mengamanatkan untuk mengupayakan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat secara optimal dan maksimal. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bergantung pada kualitas pelayanan, jenis layanan, dan cara layanan diberikan. Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya

pelayanan, ataupun aspek fisik lainnya, akan tetapi juga meninjau dari aspek kebaikan dan etika aparatur dalam melayani.

Lukman dalam Pasolong (2022), mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Tjiptono (2012:13), menyatakan tingkat kepuasan seseorang adalah tingkat perasaan mereka sesudah membandingkan kinerja yang dipersepsikan dengan ekspektasinya. Seseorang akan merasa puas jika kinerja yang dirasakan lebih atau sama dengan yang diharapkan. Begitu pula sebaliknya, jika kinerja yang dirasakan kurang dari yang diharapkan, maka mereka akan merasa tidak puas. Oleh karena itu, kepuasan penerima layanan dalam lingkup pelayanan publik didefinisikan sebagai keadaan saat penerima layanan memperoleh kinerja yang sebanding atau lebih dari apa yang mereka harapkan.

Sudaryono (2016:78), mengungkapkan kepuasan sebagai hasil dari penilaian pelanggan/publik bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat pemenuhan yang dapat lebih atau kurang. Artinya kepuasan berkaitan erat dengan pemenuhan kebutuhan seseorang. Seseorang akan merasa puas jika kebutuhannya terpenuhi, demikian pula sebaliknya. Berdasarkan beberapa pandangan tersebut, pada dasarnya kepuasan maupun ketidakpuasan masyarakat mencakup adanya perbandingan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan didasarkan pada *Gap Model Servqual* atau kesenjangan

dalam kualitas pelayanan terangkum dalam lima gap utama (Parasuraman, dkk, 2002) sebagai berikut:

1. *Knowledge Gap*: kesenjangan antara harapan masyarakat dengan persepsi manajemen terhadap pelayanan yang diharapkan.
2. *Standards Gap*: kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan masyarakat dan spesifikasi kualitas layanan.
3. *Delivery Gap*: kesenjangan antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan.
4. *Communication Gap*: kesenjangan antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal.
5. *Service Gap*: kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan dengan layanan yang diharapkan.

1.5.11 Hubungan Kompetensi ASN dengan Kepuasan Masyarakat

Puncak dari hirarki kebutuhan Abraham Maslow adalah aktualisasi diri (*self-actualization*). Kebutuhan aktualisasi diri (*the need for self-actualization*) adalah kecenderungan seseorang untuk menunjukkan kemampuan yang dimilikinya (Marwah & Abdussalam, 2020). Menurut Abraham Maslow (Compton, 2018), individu dalam mengaktualisasikan diri mereka dengan menerima dan berdamai dengan diri sendiri, tenang serta melakukan apa yang individu bisa lakukan.

Variabel penelitian yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat adalah kompetensi aparatur. Jika aparatur pemerintah kompeten, maka pelayanan

dapat dijalankan sebagaimana mestinya. Artinya kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh sumber daya manusia sebagai penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN/RB) No. 38 tahun 2017 Pasal 1, Kompetensi ASN adalah deskripsi pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang diperlukan seorang Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan tugasnya.

Kompetensi dapat didefinisikan sebagai gabungan antara keterampilan, pengetahuan, dan atribut untuk menyelesaikan pekerjaan/tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kompetensi merupakan kualitas yang melekat pada individu dan digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai dan mengevaluasi individu. Kompetensi aparatur mengindikasikan mampu tidaknya seorang Aparatur Sipil Negara dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani. Untuk itulah, kompetensi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan penerbitan kartu keluarga (KK) di Kecamatan Sarang.

Kompetensi tidak hanya sekadar pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai akan tetapi bagaimana semua pengetahuan dan keterampilan itu dapat diterapkan dengan baik dalam melakukan tugasnya. Seorang pegawai dapat memiliki semua keterampilan akan tetapi mungkin tidak dapat menerjemahkan keterampilan tersebut di lingkungan tempat kerja.

1.5.12 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat

Suatu kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas, efektif dalam

menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat sehingga pelayanan publik termasuk aspek penting dalam membangun kepercayaan publik. Era perkembangan global ini, masyarakat tidak hanya menerima seluruh pelayanan pemerintah tanpa memberi kritik dan tuntutan. Masyarakat menjadi lebih aktif untuk menuntut pemerintah agar menyediakan pelayanan publik yang berkualitas tinggi.

Sering dijumpai keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik menandai rendahnya kualitas pelayanan publik yang tidak mampu membuat masyarakat merasa puas. Kualitas pelayanan menjadi ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut Teori Model Service Quality (Parasuraman, dkk, 2002), menyatakan bahwa jika persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan melebihi harapan maka kepuasan akan meningkat. Teori ini telah memperjelas bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

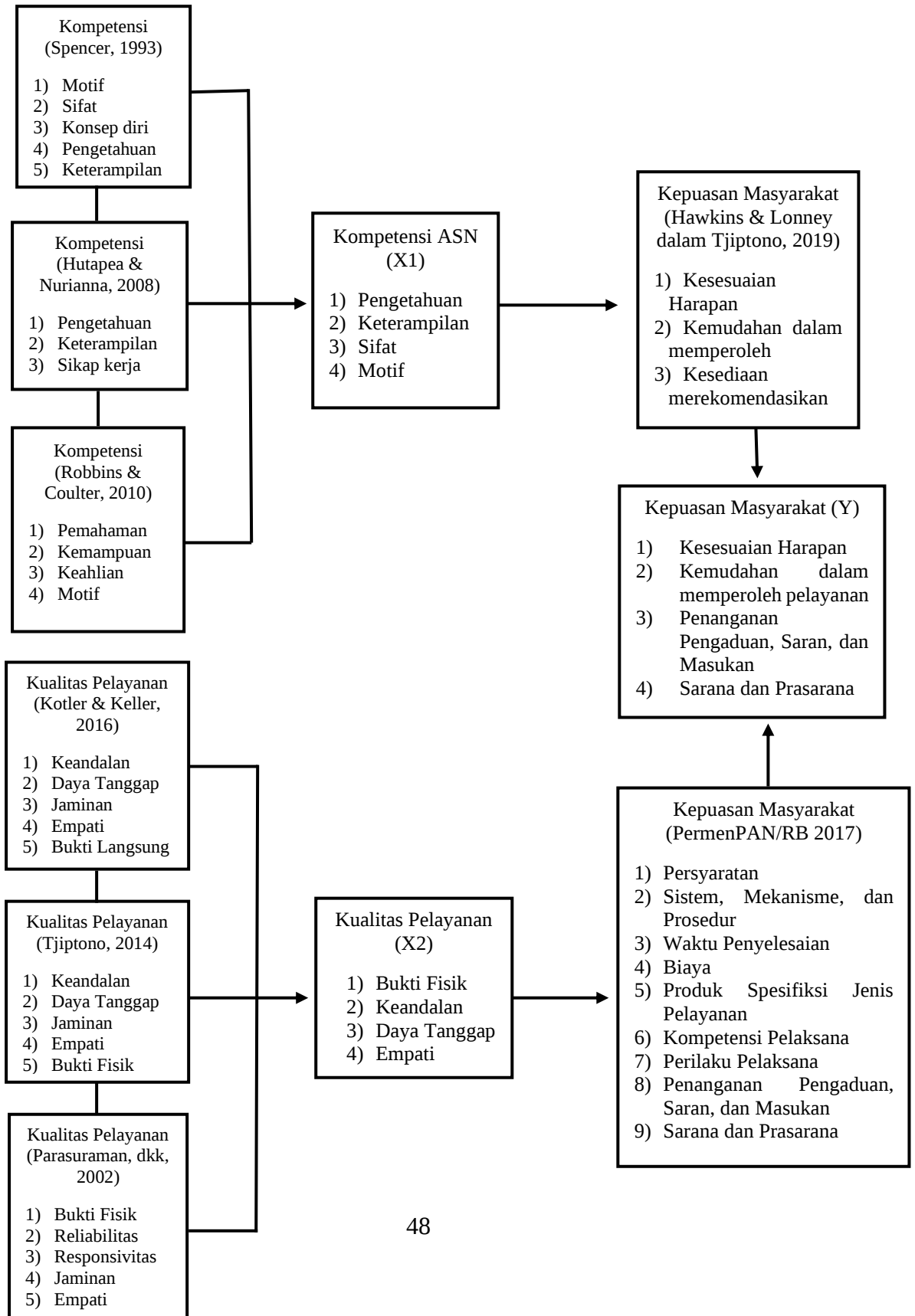
1.5.13 Hubungan Kompetensi ASN dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik telah mengamanatkan agar pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima hanya dapat dilakukan apabila penyedia pelayanan publik bersedia melakukan perbaikan secara terus menerus dan bersedia mendengarkan setiap keluhan masyarakat.

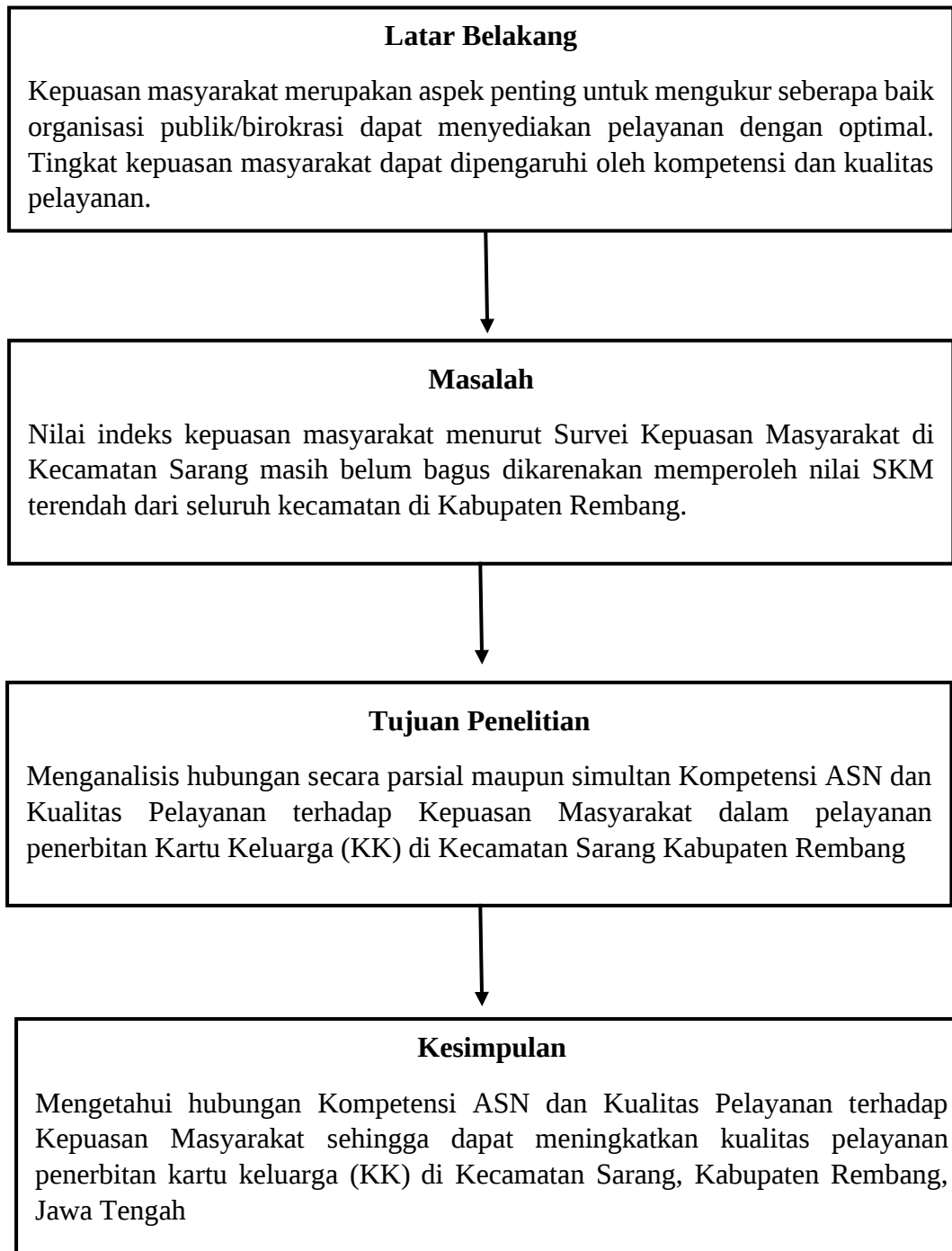
Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan tingkat kepercayaan masyarakat (*public trust*). Semakin baik tata kelola pemerintahan dan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula kepercayaan publik (Pasolong, 2022:166). Pernyataan tersebut membuktikan bahwa pengukuran tingkat kepuasan masyarakat sangat penting bagi organisasi itu sendiri agar lebih berkembang. Indikator yang dapat mewujudkan kepuasan masyarakat semakin baik terdiri dari kompetensi dan kualitas pelayanan. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas menurut Kasmir (2005) dalam Pasolong (2022:153) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk memberikan pelayanan dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan standar tertentu.

1.6 Kerangka Teori dan Kerangka Pemikiran

Kerangka Teori



Kerangka Pikir

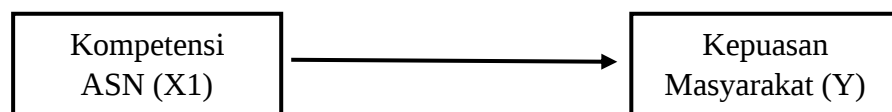


1.7 Hipotesis

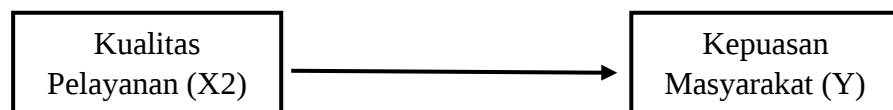
Menurut Sugiyono (2017), hipotesis adalah jawaban tentatif terhadap masalah penelitian yang telah dirumuskan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis juga disajikan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah, belum jawaban yang empirik.

1.7.1 Hipotesis Minor

H1: Ada hubungan positif dan signifikan antara kompetensi ASN dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan kartu keluarga di Kecamatan Sarang.

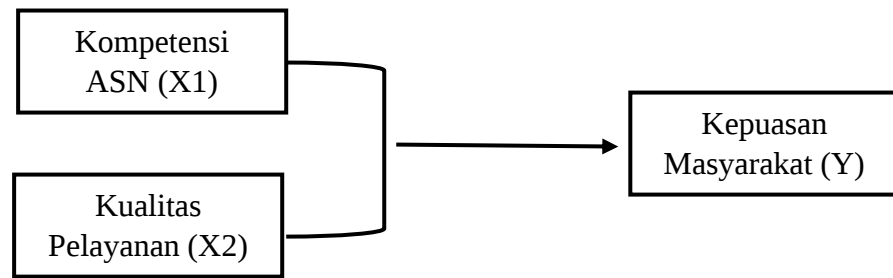


H2: Ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan kartu keluarga di Kecamatan Sarang



1.7.2 Hipotesis Mayor

H3: Ada hubungan positif dan signifikan antara kompetensi ASN dan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan kartu keluarga di Kecamatan Sarang



1.8 Definisi Konsep

1.8.1 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan maupun ketidakpuasan masyarakat merupakan perbandingan antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap dengan kinerja atau hasil yang dilakukan oleh Kecamatan Sarang dalam pelayanan penerbitan kartu keluarga.

1.8.2 Kompetensi ASN

Kompetensi ASN merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai pemerintah untuk melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Kompetensi berupa kapasitas dan kapabilitas yang dimiliki oleh setiap pegawai di Kecamatan Sarang dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan penerbitan kartu keluarga.

1.8.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Sehingga untuk mengetahui pelayanan tersebut berkualitas atau tidak diperlukan survei kepuasan masyarakat yang

dapat dilakukan oleh organisasi publik untuk meningkatkan kinerja khususnya dalam penerbitan kartu keluarga.

1.9 Definisi Operasional

Tabel 1. 5 Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Indikator	Daftar Pertanyaan
Kompetensi ASN (X1)	Pengetahuan	1. Apakah Pegawai dapat menjawab seluruh pertanyaan mengenai pelayanan kartu keluarga yang saudara butuhkan?
		2. Pegawai telah mampu memberikan informasi mengenai pelayanan kartu keluarga dengan jelas dan mudah dipahami.
	Keterampilan	3. Apakah pegawai mempunyai keterampilan komunikasi yang baik saat memberikan pelayanan kartu keluarga?
		4. Pegawai telah berinisiatif untuk membantu menyelesaikan masalah saya dalam mengurus kartu keluarga.
	Sifat	5. Apakah pegawai telah menunjukkan sikap yang ramah dan sopan kepada setiap orang yang melakukan permohonan pelayanan?
		6. Pegawai tidak mudah marah atau terlihat terganggu dengan macam-macam pertanyaan saya.
	Motif	7. Apakah saudara merasa pelayanan kartu keluarga di kecamatan terus diperbaiki dari waktu ke waktu?

		8. Saya merasa pegawai telah bekerja maksimal dalam menyediakan pelayanan.
Kualitas Pelayanan (X2)	Bukti fisik	9. Fasilitas yang ada (ruangan dan perlengkapan) sudah bersih dan dirawat dengan baik.
		10. Apakah saudara merasa ruang pelayanan telah nyaman (ber-ac) dan adem?
	Keandalan	11. Apakah pegawai telah melakukan tugasnya sesuai dengan peraturan (tidak seenaknya sendiri)?
		12. Pegawai telah bekerja dengan teliti sehingga kartu keluarga yang saya terima benar.
	Daya tanggap	13. Pegawai selalu memastikan informasi yang saya terima itu benar.
		14. Pegawai telah berusaha mencari solusi atas masalah saya terkait pelayanan kartu keluarga
	Empati	15. Pegawai memberikan penjelasan dengan sabar dan bersedia mengulangi apabila saya belum paham.
		16. Apakah pegawai telah berusaha untuk memahami situasi dan kondisi saudara dengan baik?
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kesesuaian harapan	17. Apakah informasi pelayanan kartu keluarga seperti (persyaratan dan tata cara) telah tersedia semua?
		18. Estimasi waktu tunggu untuk mendapatkan kartu keluarga telah sesuai dengan harapan saya.
	Kemudahan dalam memperoleh	19. Saya merasa mudah untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan kartu keluarga yang saya butuhkan kartu keluarga.

		20. Apakah proses pelayanan kartu keluarga sulit dan lama (membutuhkan waktu dan tenaga lebih banyak)?
	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	21. Pegawai merespon keluhan saya atas pelayanan kartu keluarga dengan cepat.
		22. Apakah pegawai dapat menyelesaikan masalah atas pelayanan kartu keluarga dengan tepat?
	Sarana dan Prasarana	23. Apakah ketersediaan tempat duduk untuk menunggu sudah mencukupi?
		24. Kondisi ruangan tidak panas dan tidak sumpek

1.10 Metodologi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:2), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Disebut cara ilmiah karena kegiatan penelitian berlandaskan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilaksanakan dengan cara yang logis sehingga dapat dipahami oleh pikiran manusia. Empiris berarti metode yang digunakan dapat diamati oleh indera manusia agar orang lain dapat mengamati dan mengetahui metode yang digunakan. Sistematis artinya proses atau langkah-langkah yang digunakan bersifat logis atau masuk akal.

1.10.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian eksplanatori bertujuan

untuk mengkonfirmasi atau menolak teori ataupun hipotesis berdasarkan temuan-temuan penelitian yang telah ada.

Penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang bermaksud untuk menguji hipotesis tentang hubungan kausalitas dari penelitian sebelumnya serta bertujuan menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antar variabel dan menguji hipotesis yang ada. Variabel yang akan diuji adalah kompetensi ASN dan kualitas pelayanan penerbitan kartu keluarga sebagai variabel independen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:7), metode kuantitatif disebut juga metode tradisional karena merupakan metode penelitian yang sudah cukup lama digunakan. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan dianalisis dengan statistik.

Metode penelitian kuantitatif dapat didefinisikan sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme, digunakan untuk mempelajari populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen/ alat ukur penelitian, dan melakukan analisis data kuantitatif/statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Filsafat positivisme meyakini bahwa realitas/ gejala/ fenomena dapat diklasifikasikan, relatif tetap, spesifik, dapat diamati, terukur, dan rasio gejalanya bersifat kausal atau korelatif.

1.10.2 Populasi dan Sampel

1.10.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80), populasi merupakan zona generalisasi yang mencakup objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dianalisis kemudian disimpulkan. Pihak yang diteliti menjadi populasi penelitian ini adalah para pemohon pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang.

1.10.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81), sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Jika populasinya besar dan peneliti tidak dapat mempelajari segala sesuatu dalam populasi, misalnya dikarenakan keterbatasan anggaran, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel berlaku untuk populasi. Sehingga sampel yang diambil harus benar-benar representatif.

1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih sebagai anggota sampel. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan *Simple Random Sampling*, karena

pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak/random terlepas dari strata anggota populasi yang ada.

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{n}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = banyaknya sampel

N = jumlah populasi

e^2 = persentase batas toleransi kesalahan. Dalam penelitian ini menggunakan taraf kesalahan 5% atau 0.05.

Dengan demikian, perhitungan yang didapatkan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{n}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{55}{1 + (55 \times 0.05)^2}$$

$$n = \frac{55}{1 + (55 \times 0.0025)}$$

$$n = \frac{55}{1 + 0.1375}$$

$$n = \frac{55}{1.1375}$$

$$n = 48.35$$

Mengacu pada perhitungan tersebut diperoleh hasil sebesar 48.35 yang dapat dibulatkan menjadi 48. Dengan demikian, sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 48 pemohon kartu keluarga di Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang.

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

1.10.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk angka-angka (statistik) serta dapat diukur dan dihitung secara langsung. Data kuantitatif dalam penelitian ini berupa kajian hasil kuesioner yang disajikan sebagai data numerik.

1.10.4.2 Sumber Data

Apabila dilihat dari sumber datanya, penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu (Sugiyono, 2016:137):

1. Sumber data primer adalah sumber data yang secara langsung didapatkan oleh peneliti melalui narasumber utama. Peneliti mengumpulkan data dari kuesioner yang diberikan kepada responden di lokasi penelitian, yaitu di Kecamatan Sarang. Sumber data primer yaitu dilakukan secara acak/random terlepas dari strata anggota populasi yang ada..
2. Sumber Sekunder adalah sumber yang tidak secara langsung didapatkan oleh peneliti, misalnya melalui orang lain ataupun dokumen pendukung (studi kepustakaan). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data pendukung dari Kecamatan Sarang berupa dokumen resmi instansi terkait, peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan

literature lainnya yang terkait seperti buku dan artikel jurnal penelitian terdahulu.

1.10.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai pedoman untuk menentukan durasi interval pada instrumen penelitian, sehingga alat ukur tersebut apabila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono,2017).

Skala yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data adalah skala ordinal. Skala ordinal disebut juga sebagai skala ranking karena menunjukkan perbedaan berupa urutan atau tingkatan objek yang diukur menurut karakteristik tertentu. Skala ordinal digunakan untuk memberikan nilai dari yang tertinggi ke terendah untuk setiap jawaban dalam kuesioner.

Skala pengukuran penelitian ini adalah Skala *Likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial (Sugiyono;2017;93). Skala *Likert* yang biasa menggunakan lima kategori yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Penelitian ini mengimplementasikan Skala *Likert* biasa yang dimodifikasi menjadi empat kategori atau skala *likert* 4 tingkat. Alasan memodifikasi skala *likert* 5 tingkat menjadi skala *likert* 4 tingkat dengan menghilangkan kategori jawaban yang terdapat di tengah menurut Hadi (2012) adalah sebagai berikut:

1. Jawaban netral mempunyai arti ganda, dapat berarti belum bisa menjawab atau bersikap netral diri.
2. Mengurangi kecenderungan responden untuk memilih jawaban yang mempunyai sisi tengah (netral).
3. Menghapus pilihan jawaban netral untuk melihat kecondongan jawaban responden ke arah setuju atau tidak setuju.

Melalui skala *likert* 4 tingkat, interpretasi jawaban responden akan lebih mudah dilakukan dan lebih efektif. Skala *likert* 4 tingkat juga dapat menghindari ambiguitas dan ketidakpastian jawaban responden.

Tabel kesesuaian disusun berdasarkan rumus berikut:

$$P = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

P = panjang interval kelas

R = *range* data tertinggi – data terendah

K = banyak kelas

Dengan demikian, perhitungan yang didapatkan adalah sebagai berikut:

$$I = \frac{R}{K}$$

$$I = \frac{4 - 1}{1 + 3.3 \log n}$$

$$I = \frac{4 - 1}{1 + 3.3 \log 4}$$

$$I = \frac{3}{1 + 3.3 \times 0.602}$$

$$I = \frac{3}{1 + 1.97}$$

$$I = \frac{3}{2.97}$$

$$I = 1.01$$

Mengacu pada hasil perhitungan tersebut, diperoleh hasil sebesar 1.01 yang dibulatkan menjadi 1. Dengan demikian, penulisan tabel interval kesesuaian adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 6 Kesesuaian Interval

Skala	Kategori Penilaian
0 – 1,0	Sangat Tidak Setuju
1,1 – 2,0	Tidak Setuju
2,1 – 3,0	Setuju
3,1 – 4,0	Sangat Setuju

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner (angket).

Kuesioner menurut Sugiyono (2016:137) merupakan aktivitas pendataan dengan memberikan kumpulan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Responden dapat menjawab sesuai dengan perspektif masing-masing tanpa adanya paksaan sehingga hasil yang diperoleh bersifat representatif. Pertanyaan/pernyataan dalam kuesioner disusun untuk mengukur korelasi antara variabel kompetensi

ASN dan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang. Kuesioner diberikan kepada responden melalui *google form*.

2. Observasi

Observasi menurut Sugiyono (2016:137) merupakan aktivitas pendataan dengan mengamati dan mencatat secara sistematis suatu proses yang kompleks. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini berupa kunjungan langsung ke lokasi penelitian yaitu Kecamatan Sarang untuk mengamati proses pelayanan kartu keluarga yang terjadi, intensitas pemohon setiap hari, dan pelaksanaan prosedur pelayanan.

1.10.7 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang akan diberikan kepada responden (pemohon kartu keluarga di Kecamatan Sarang) untuk kemudian diolah dengan *IBM SPSS Statistics v.25*.

1.10.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah kegiatan yang dilakukan sesudah data dikumpulkan dari seluruh atau sumber data lain. Kegiatan analisis data meliputi; mengklasifikasikan data menurut variabel dan jenis responden, mentabulasi data menurut variabel dari semua responden, menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis (Sugiyono;2017;147).

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik inferensial dengan statistik non-parametris karena digunakan untuk menganalisis data ordinal. Berikut adalah tahapan uji instrumen penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan keabsahan pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang menjadi instrumen penelitian. Alat ukur dinyatakan valid apabila alat ukur tersebut dapat mengukur apa yang ingin diukur secara akurat (Muhidin & Abdurrahman, 2011). Metode yang digunakan adalah uji validitas *Pearson Product Moment* untuk menguji suatu tingkat validitas/akurasi setiap butir pernyataan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Apabila didapatkan nilai r hitung $> r$ tabel maka dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian itu valid.
- 2) Apabila didapatkan nilai r hitung $< r$ tabel maka dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian itu tidak valid.

Uji validitas pada penelitian ini diimplementasikan pada 3 variabel penelitian yaitu kompetensi ASN, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat dengan jumlah responden 48. Menurut Isaac dan Michael dalam Sugiyono (2017:86), nilai r table dengan jumlah sampel 48 pada taraf kesalahan 5% adalah 0.284.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur derajat stabilitas, konsistensi, dan akurasi. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk menguji tingkat ketepatan instrumen saat digunakan dalam berbagai situasi dan oleh berbagai individu yang dapat menghasilkan data serupa atau konstan ketika digunakan secara berulang oleh individu yang berbeda-beda. Pengukuran instrumen penelitian yang memiliki reliabilitas tinggi akan menghasilkan data yang reliabel dan dapat dipercaya.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode *Alpha's Cronbach*, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 maka dapat dinyatakan bahwa data yang dihasilkan itu reliabel.
- 2) Apabila nilai *Cronbach Alpha* < 0.60 maka dapat dinyatakan bahwa data yang dihasilkan itu reliabel.

Uji reliabilitas pada penelitian ini diterapkan pada instrumen penelitian mengenai 3 variabel uji yaitu kompetensi ASN, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Uji reliabilitas tersebut dilakukan dengan tujuan menguji instrumen yang digunakan akan menghasilkan jawaban yang konsisten di berbagai situasi, kepada siapapun, dan kapanpun.

3. Uji Distribusi Frekuensi

Uji distribusi frekuensi termasuk dalam bagian analisis statistik deskriptif untuk mengetahui informasi berupa frekuensi atau persentase dari

data yang dianalisis. Metode ini digunakan untuk mengelompokkan data berdasarkan kategori tertentu dengan menghitung persentase kemunculan masing-masing kategori yang disusun dalam bentuk tabel untuk memudahkan analisis lebih lanjut.

Penerapan uji distribusi frekuensi berguna untuk memvisualisasikan data dalam bentuk matriks sehingga data menjadi lebih ringkas. Kegunaan lainnya adalah untuk mengetahui pola atau sebaran data yang ada di dalamnya serta karakteristik responden.

4. Uji Korelasi

Uji korelasi adalah metode uji statistik untuk menguji korelasi atau hubungan variabel bebas dengan variabel terikat. Pengujian korelasi merupakan serangkaian penelitian yang digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian dan rumusan masalah.

Adapun penelitian ini, teknik korelasi yang digunakan adalah korelasi *rank spearman* dan konkordansi kendall untuk menguji hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya (dalam Bandur & Prabowo, 2021). Teknik statistik korelasi yang akan digunakan adalah teknik korelasi *Rank Spearman* yang menganalisis hubungan satu variabel independen dan satu variabel dependen, serta teknik korelasi konkordansi Kendall W untuk menganalisis signifikansi hubungan antara variabel X1 dan X2 terhadap Y secara bersama-sama.

a. Uji Korelasi Rank Spearman

Teknik korelasi yang digunakan adalah *Rank Spearman* karena data yang hendak dianalisis berbentuk skala ordinal. Metode ini merupakan teknik nonparametrik yang tidak memerlukan asumsi distribusi normal.

Hasil uji korelasi akan mengetahui tingkat signifikansi hubungan tersebut. Dasar pengambilan keputusannya adalah apabila nilai signifikansi < 0.05 maka variabel dapat dinyatakan berhubungan/berkorelasi sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Sebaliknya, jika nilai signifikansi > 0.05 maka variabel dapat dinyatakan tidak berhubungan/tidak berkorelasi sehingga H_o diterima dan H_a ditolak.

Nilai korelasi *Rank Spearman* akan menentukan arah hubungan korelasi tersebut positif atau negatif. Apabila nilai koefisien korelasi bernilai 1 maka arah hubungan itu positif dan apabila nilai koefisien korelasi bernilai -1 maka arah hubungan itu negatif.

Hasil uji korelasi ini akan menentukan kuat lemahnya kekuatan hubungan antar variabel. Nilai korelasinya berkisar antara 1 sampai -1, apabila nilai korelasinya mendekati 1 atau -1 maka hubungan antar variabel menjadi lebih kuat dan sebaliknya, apabila nilai korelasinya mendekati 0 maka hubungan antar variabel menjadi lebih lemah. Saat menentukan tingkat kekuatan hubungan antar variabel dalam uji korelasi *Rank Spearman*, dapat mengacu pada nilai koefisien korelasi dengan ketentuan sebagai berikut:

**Tabel 1. 7 Pedoman Menentukan Tingkat Kekuatan Hubungan
Antar Variabel**

Nilai Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Hubungan sangat lemah
0,200 – 0,399	Hubungan lemah
0,400 – 0,599	Hubungan sedang
0,600 – 0,799	Hubungan kuat
0,800 – 1,00	Hubungan sangat kuat

Sumber: Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (2017)

b. Uji Korelasi Konkordansi Kendall

Uji korelasi konkordansi merupakan teknik uji korelasi yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Metode uji ini bermaksud untuk mengetahui apakah terdapat hubungan/ korelasi antara variabel *independen* dan variabel *dependen* apabila diuji secara bersama-sama atau simultan.

Uji korelasi simultan akan menentukan tingkat signifikansi hubungan, arah hubungan antar variabel, kekuatan dan kelemahan hubungan antar variabel. Selain itu, uji koefisien determinasi dilakukan untuk menentukan nilai kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dengan rumus sebagai berikut:

$$R = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

R = koefisien determinasi

r^2 = nilai koefisien korelasi