

# ANALISIS KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI BAGI MASYARAKAT (STUDI KASUS: KANTOR KECAMATAN DI BANDUNG UTARA)

Jimmy Gozaly\*, Yulianti Talar

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Maranatha  
Jl. Prof. drg. Surya Sumantri, M. P. H. No.65 Bandung, Jawa Barat, Indonesia 40164

(Received: May 17, 2020/ Accepted: March 4, 2021)

## Abstrak

Kecamatan merupakan satuan dinas pemerintah yang berada langsung di bawah kabupaten memiliki fungsi sebagai pelaksana program pembangunan dan melayani masyarakat dalam urusan administrasi dan kependudukan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, kantor kecamatan perlu mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah dilakukan selama ini, sehingga dapat mengupayakan peningkatan yang sesuai dengan tuntutan dan penilaian masyarakat. Penelitian ini mencoba untuk mengukur pencapaian keprimaan layanan administrasi dan menetapkan prioritas perbaikan kinerja berdasarkan penilaian pengguna jasa layanan. Variabel penelitian disusun berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan diolah dengan menggunakan Regresi Linier Berganda, Importance Performance Analysis (IPA), dan Uji Hipotesis Rata-rata. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa bahwa pencapaian keprimaan layanan administrasi pada saat ini telah baik namun dengan tingginya tuntutan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan, maka perbaikan kinerja secara keseluruhan tetap harus dilakukan, khususnya terhadap dimensi *assurance* yang mempengaruhi penilaian terhadap keprimaan layanan administrasi.

**Kata kunci:** Lima Dimensi Kualitas Pelayanan; Importance Performance Analysis; Uji Hipotesis Rata-rata; Regresi Linier Berganda

## Abstract

**[Public Administrative Services Quality Analysis (Case Study: District Office in Bandung Utara)]**  
The district is a government service unit that is directly under the regency and has functions as implementing development programs and serving the public in administrative and population matters. To be able to provide the best public service, the district office needs to know the extent to which the quality of service has been carried out so far so that it can strive for improvements that appropriate to public demands and assessments. This study attempts to determine public evaluation of administrative services excellence and to set priorities for performance improvement based on service user ratings. Research variables were compiled based on the Five Dimensions of Service Quality (SERVQUAL), namely *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. Data collection is done through a questionnaire and processed using Multiple Linear Regression, Importance Performance Analysis (IPA), and Average Hypothesis Test. The results of the study indicate that the current achievement of administrative service excellence is good however, with the high demands of service users on service quality, overall performance improvement must still be made, particularly on the dimension of *assurance* that affects the assessment of the administrative service excellence.

**Keywords:** Five Dimensions of Service Quality; Importance Performance Analysis; The Average Hypothesis Test, Multiple Linear Regression

## 1. Pendahuluan

Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/ kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan

\*Penulis Korespondensi.

E-mail: jimmy.gozaly@eng.maranatha.edu

yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/ walikota melalui sekretaris daerah (Indonesia, 2008). Salah satu fungsi dari kecamatan adalah sebagai penyelenggara layanan publik yang belum dapat dilaksanakan oleh desa/ kelurahan. Pelayanan Publik merupakan kegiatan-

kegiatan dan objek-objek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum atau memberikan dukungan terhadap upaya peningkatan kemudahan bagi seluruh masyarakat (Puluadji, Pakaya, & Djafar, 2016). Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis (Frimeri, Karim, & Linggi, 2017).

Kecamatan dituntut mampu menciptakan iklim pelayanan prima, baik dari segi efisiensi maupun efektifitas kerja. Para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun di era kekinian pelayanan prima yang mengedepankan kualitas dibutuhkan untuk memberikan hasil yang lebih baik (Jaya, 2018). Beberapa layanan administrasi perizinan maupun non perizinan yang sering digunakan oleh masyarakat (pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan sebagainya) sebaiknya dapat dilakukan dengan mudah sesuai dengan prosedur dan jangka waktu yang telah ditetapkan.

Salah satu kantor kecamatan yang berlokasi di Kota Bandung bagian utara, memiliki visi “Menjadi kecamatan terbaik dalam pelayanan publik” serta Misi “Mewujudkan pelayanan publik prima dan meningkatkan kinerja kecamatan secara efektif dan akuntabel”. Visi dan misi tersebut jelas menunjukkan bahwa layanan publik menjadi fokus perhatian dari pelaksanaan kegiatan di Kantor Kecamatan ini. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Indonesia, 2003). Tantangan yang sangat mendasar dalam mengimplementasikan manajemen pelayanan yang berorientasi pada publik adalah beragamnya pengguna jasa yang harus dilayani (Fatmawati, Patton, & Resmawan, 2017). Kualitas pelayanan akan menentukan keberhasilan dari penyelenggara pelayanan publik, dimana pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan akan mewujudkan kepuasan dari pengguna jasa.

Dengan ditetapkannya keprimaan pelayanan publik sebagai salah satu misi Kecamatan, Pimpinan Kecamatan perlu mengetahui sejauh mana pencapaian keprimaan dan kualitas pelayanan yang telah dilakukan selama ini, sehingga dapat diketahui hal-hal yang perlu ditingkatkan mewujudkan visi dan misinya. Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu dari kondisi dan keadaan sekarang ke arah yang lebih baik. Kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat (Mardiyanto & Ismowati, 2017).

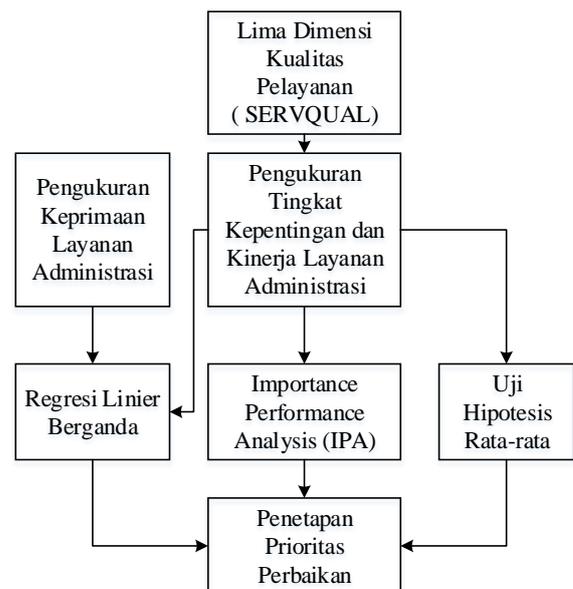
Pengukuran terhadap kualitas pelayanan publik merupakan suatu keharusan, sebagaimana ditetapkan oleh Pemerintah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang wajib dilakukan oleh penyelenggara layanan publik secara berkala, yang selanjutnya digunakan sebagai dasar penetapan prioritas untuk tindak

lanjut perbaikan (Indonesia, 2017). SKM melakukan penilaian kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur layanan, dimana seluruh unsur layanan diasumsikan memiliki bobot kepentingan yang sama (Dewi, 2019). Pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan pengguna jasa layanan, dan penggunaan metode ilmiah dapat digunakan untuk membantu memahami kebutuhan tersebut, sehingga dapat dijadikan sebagai dasar perbaikan yang dilakukan (Hsiao & Lin, 2008).

Penelitian ini mencoba untuk mengukur pencapaian keprimaan layanan administrasi Kantor Kecamatan dan menetapkan prioritas perbaikan kinerja berdasarkan penilaian pengguna jasa layanan terhadap keprimaan, kinerja dan tingkat kepentingan masing-masing unsur layanan. Penetapan prioritas perbaikan dilakukan dengan menggabungkan hasil dari tiga metode pengolahan data secara simultan, yaitu Regresi Linier Berganda, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Uji Hipotesis Rata-rata.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan alur sebagaimana ditunjukkan pada **Gambar 1**.



**Gambar 1.** Alur Penelitian

Variabel-variabel penelitian disusun berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) sebagaimana ditunjukkan pada **Tabel 1** (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner di Kantor Kecamatan pada jam operasional (pukul 08.00–16.00), terhadap 100 orang responden yang ditetapkan berdasarkan persamaan sebagai berikut: (Lind, Marchal, dan Wathen, 2012)

$$n = \pi(1 - \pi) \left( \frac{z}{E} \right)^2 \quad (1)$$

dimana:

$n$  = jumlah sampel minimum

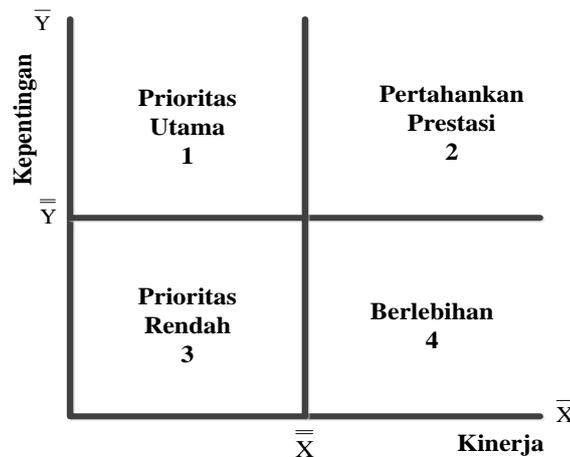
$z$  = nilai normal standar sesuai tingkat kepercayaan

**Tabel 1.** Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Keterangan
<i>Tangible</i>	Fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan petugas.
<i>Reliability</i>	Kemampuan petugas melakukan layanan secara andal dan akurat.
<i>Responsiveness</i>	Kesediaan petugas membantu dan melayani dengan cepat.
<i>Assurance</i>	Pengetahuan dan kesopanan petugas dalam membangun kepercayaan pengguna layanan.
<i>Emphaty</i>	Kepedulian dan perhatian petugas terhadap pengguna layanan.

**Tabel 2.** Skala Likert

Bobot Skor	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	Sangat Penting	Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Tingkat Kinerja	Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
Keprimaan Layanan Administrasi	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju



**Gambar 2.** Diagram IPA

(dengan tingkat kepercayaan 95%,  $z=1,96$ )  
 $\pi$  = proporsi populasi (0,5)  
 $E$  = kesalahan maksimum yang diijinkan (10%)

$$n = 0,5 (1 - 0,5) \left(\frac{1,96}{0,1}\right)^2 = 96,04 \approx 100 \text{ orang}$$

Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan kriteria responden pernah menggunakan jasa layanan administrasi di Kantor Kecamatan minimum sebanyak 2 kali. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai profil pengguna jasa, tingkat kepentingan layanan bagi pengguna jasa, penilaian pengguna jasa terhadap kinerja dan keprimaan layanan administrasi Kantor Kecamatan. Skala penilaian yang digunakan adalah skala *Likert* sebagaimana ditunjukkan pada **Tabel 2**.

Pengukuran tingkat kinerja dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad (2)$$

dimana:  
 $\bar{X}$  = skor rata-rata tingkat kinerja  
 $X_i$  = skor tingkat kinerja responden ke- $i$   
 $n$  = jumlah responden

Pengukuran tingkat kepentingan dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \quad (3)$$

dimana:  
 $\bar{Y}$  = skor rata-rata tingkat kepentingan  
 $Y_i$  = skor tingkat kepentingan responden ke- $i$   
 $n$  = jumlah responden

Perbandingan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan layanan administrasi Kantor Kecamatan dilakukan dengan menggunakan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) (Martilla dan James, 1977) yang ditunjukkan pada **Gambar 2**, untuk menetapkan faktor-faktor yang akan menjadi fokus peningkatan atau perbaikan (Verma, 2016), sebagaimana ditunjukkan pada **Gambar 1**.

Dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n} \quad (4)$$

dimana:  
 $\bar{X}$  = skor rata-rata seluruh atribut tingkat kinerja.  
 $\bar{X}_i$  = skor rata-rata tingkat kinerja atribut ke- $i$   
 $n$  = jumlah variabel

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n} \quad (5)$$

dimana:  
 $\bar{Y}$  = skor rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan.  
 $\bar{Y}_i$  = skor rata-rata tingkat kepentingan atribut ke- $i$

**Tabel 3.** Profil Demografi Responden

Profil	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki (54%); Perempuan (46%)
Usia	17-23 tahun (17%); 24-35 tahun (35%); 36-45 tahun (26%); 46-60 (19%), >60 tahun (3%)
Tingkat pendidikan	SD (5%); SMP (14%); SMA (56%); D3 (5%); S1 (20%).

$n$  = jumlah variabel

$b_1, b_2, \dots, b_n$  = koefisien regresi

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa layanan administrasi Kantor Kecamatan dilakukan dengan menggunakan metoda Uji Hipotesis Rata-rata antara data tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, yang pada dasarnya untuk mengetahui perbedaan antara kedua kelompok data tersebut, yang dapat bernilai positif atau negatif (Mai, Hao, & Duy, 2016). Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

Struktur Hipotesis:

$H_0: \mu_1 = \mu_2$                        $\mu_1$ = tingkat kinerja

$H_1 : \mu_1 < \mu_2$                        $\mu_2$ = tingkat kepentingan

$$Z_{hitung} = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - \mu_d}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (6)$$

dimana:

$\bar{X}$ = rata-rata

$S$ = standar deviasi

$n$ = jumlah sampel

$\mu_d = 0$

Keputusan:

- Jika  $Z_{hitung} < Z_{tabel}$  maka tolak  $H_0$  (belum puas)

- Jika  $Z_{hitung} > Z_{tabel}$  maka terima  $H_0$  (puas)

Pengukuran keprimaan layanan administrasi dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{K} = \frac{\sum_{i=1}^k K_i}{n} \quad (7)$$

dimana:

$\bar{K}$  = skor rata-rata keprimaan layanan administrasi

$K_i$  = skor keprimaan layanan administrasi responden ke-i

$n$  = jumlah responden

Untuk mengetahui variabel-variabel kinerja yang mempengaruhi keprimaan layanan administrasi Kantor Kecamatan digunakan metode regresi linier berganda. Metode ini digunakan untuk menganalisa hubungan antara sebuah variabel dependen dan beberapa variabel independen (JR., Black, Babin, & Anderson, 2014), dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \dots + b_nX_n \quad (8)$$

dimana:

$Y$  = keprimaan layanan administrasi

$X_1, X_2, \dots, X_n$  = variabel-variabel kinerja

$a$  = konstanta

Penetapan prioritas perbaikan yang sebaiknya dilakukan oleh Kantor Kecamatan untuk mencapai keprimaan dalam layanan administrasi diperoleh melalui penggabungan hasil pengolahan data metode *Importance Performance Analysis* (IPA), Uji Hipotesis Rata-rata, dan Regresi Linier Berganda.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### a. Profil Demografi Responden

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, diperoleh persentase profil pengguna jasa layanan administrasi Kantor Kecamatan sebagaimana ditunjukkan pada **Tabel 3**. Jenis kelamin pengguna jasa memiliki persentase yang hampir sama antara laki-laki (54%) dan perempuan (46%), hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat kecenderungan hanya jenis kelamin tertentu yang menggunakan jasa layanan Kantor Kecamatan.

Usia pengguna jasa berada pada rentang 24 hingga 45 tahun (61%). Mengingat sebagian besar pengguna jasa berada dalam usia sangat produktif, maka bentuk pelayanan dan fasilitas harus memperhatikan hal-hal yang menjadi tuntutan kelompok usia tersebut. Tingkat pendidikan pengguna jasa sebagian besar telah cukup tinggi, namun masih terdapat pengguna jasa dengan pendidikan terakhir SD (5%) dan SMP (14%), sehingga cara penyampaian informasi layanan sebaiknya memperhatikan keberadaan kelompok tersebut.

#### b. Diagram *Importance Performance Analysis*

Setelah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap variabel-variabel tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, diperoleh hasil bahwa seluruh variabel valid dan reliabel, kecuali variabel nomor 14 tidak dimasukkan berdasarkan pertimbangan pemberi jasa layanan. Pengolahan data dilanjutkan dengan menggunakan metode IPA untuk memetakan setiap variabel penelitian dalam suatu diagram (4 kuadran) berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kerjanya sebagaimana ditunjukkan pada **Tabel 4**.

Contoh perhitungan Variabel 1: (Persamaan 2)

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata tingkat kinerja} &= \frac{(35 \times 4) + (65 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100} = 3,35 \end{aligned}$$

dimana 100 adalah total jumlah responden.

Diagram IPA pada **Gambar 3** menunjukkan posisi setiap variabel pada masing-masing kuadran, yaitu: Kuadran 1

**Tabel 4.** Skor Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Nomor Variabel	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
1	3.35	3.52
2	3.3	3.67
3	3.32	3.75
4	3.26	3.6
5	3.38	3.68
6	3.3	3.67
7	3.31	3.73
8	3.28	3.71
9	3.27	3.68
10	3.22	3.72
11	3.28	3.72
12	3.41	3.7
13	3.21	3.66
15	3.19	3.7
16	3.23	3.74
17	3.42	3.77
18	3.44	3.77
19	3.32	3.75
20	3.29	3.7
Rata-rata	3.30	3.70

**Tabel 5.** Kuadran 1 Diagram IPA

Nomor Variabel	Variabel
16	Keabsahan hasil proses pelayanan.
15	Ketepatan hasil proses pelayanan.
10	Ketepatan petugas dalam melakukan proses pelayanan.
8	Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan.
11	Ketanggapan petugas dalam melakukan proses pelayanan.
20	Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pengguna jasa.

**Tabel 6.** Kuadran 2 Diagram IPA

Nomor Variabel	Variabel
3	Kemudahan proses pelayanan.
19	Keadilan petugas dalam proses pelayanan.
7	Kejelasan prosedur pelayanan.
17	Keramahan petugas dalam proses pelayanan.
18	Kesopanan petugas dalam proses pelayanan.
12	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi.

Pada kuadran ini terdapat 6 variabel yang ditunjukkan pada **Tabel 5**, dengan nilai tingkat kepentingan yang tinggi dan berada di atas rata-rata, namun memiliki kinerja di bawah rata-rata, sehingga sebaiknya menjadi fokus utama dalam melakukan upaya perbaikan.

#### Kuadran 2

Pada kuadran ini terdapat 6 variabel yang ditunjukkan pada **Tabel 6**, dengan nilai tingkat kepentingan yang tinggi dan berada di atas rata-rata, sekalipun nilai kinerjanya telah berada di atas rata-rata, namun belum dinilai sangat baik oleh responden, sehingga upaya perbaikan tetap harus dilakukan.

#### Kuadran 3

Pada kuadran ini terdapat 5 variabel yang ditunjukkan pada **Tabel 7**, dengan nilai tingkat kepentingan di bawah rata-rata dan nilai kinerja di bawah rata-rata, sehingga kuadran ini menjadi fokus perbaikan atau peningkatan kinerja setelah kuadran 1.

#### Kuadran 4

Pada kuadran ini terdapat 2 variabel yang ditunjukkan pada **Tabel 8**, dengan nilai tingkat kepentingan di bawah rata-rata namun memiliki nilai yang tinggi, sekalipun nilai kinerjanya telah berada di atas rata-rata namun belum dinilai sangat baik oleh responden, sehingga upaya perbaikan tetap harus dilakukan.

#### c. Uji Hipotesis Rata-rata

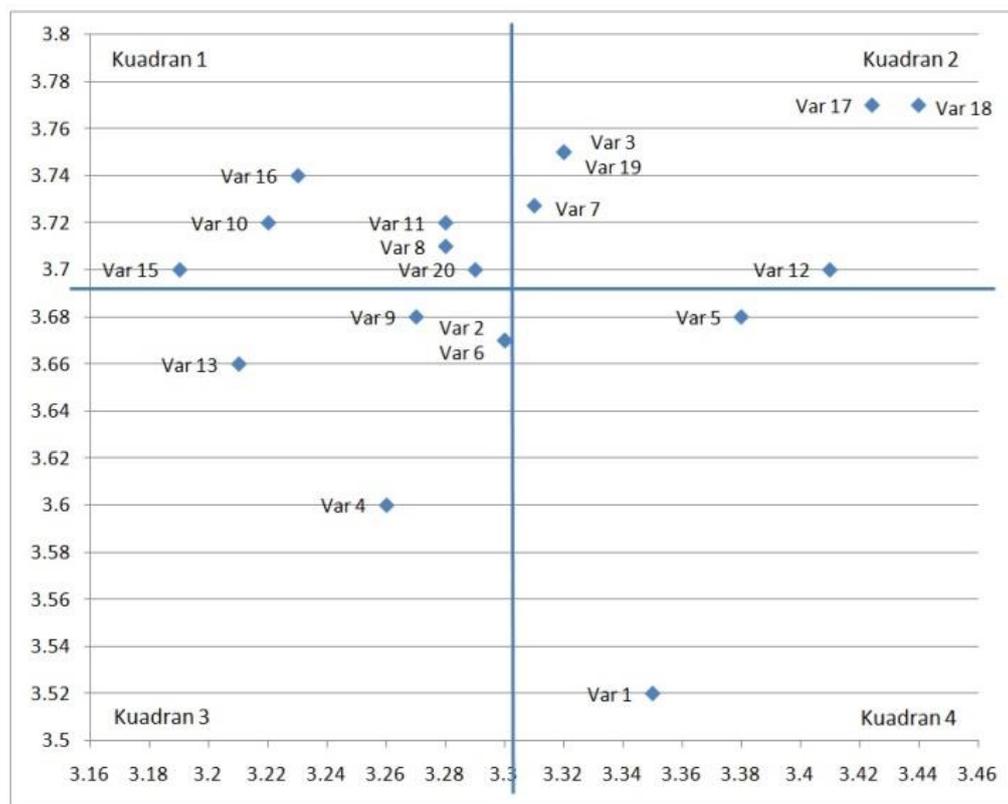
Pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa layanan dilakukan dengan menggunakan pengujian

**Tabel 7.** Kuadran 3 Diagram IPA

Nomor Variabel	Variabel
13	Kepastian waktu proses pelayanan.
9	Kecepatan petugas dalam melakukan proses pelayanan.
2	Kenyamanan ruang pelayanan.
6	Kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan.
4	Kelengkapan dan kecanggihan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan.

**Tabel 8.** Kuadran 4 Diagram IPA

Nomor Variabel	Variabel
5	Kecermatan petugas dalam proses pelayanan.
1	Kerapihan tampilan petugas.



**Gambar 3.** Diagram IPA

hipotesis rata-rata, dengan membandingkan rata-rata nilai tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan yang ditunjukkan pada **Tabel 1**. Hasil perhitungan terhadap nilai Z untuk masing-masing variabel ditunjukkan pada **Tabel 9** dan **Gambar 4**.

Contoh perhitungan Variabel 1: (Persamaan 6)  
 Taraf nyata:  $\alpha = 0,05$   
 Nilai  $Z_{tabel} = -1,645$

$$Z_{hitung} = \frac{(3,35 - 3,52) - 0}{\sqrt{\frac{0,23}{100} + \frac{0,31}{100}}} = -2,308$$

Keputusan:  $-2,308 < -1,645 \rightarrow$  Tolak  $H_0$

Kesimpulan : pengguna jasa layanan merasa belum puas Hasil pengujian hipotesis secara keseluruhan menunjukkan bahwa responden merasa belum puas terhadap seluruh variabel yang dinilai.

d. Kepriimaan Layanan Administrasi

Pengukuran kepriimaan layanan administrasi dilakukan dengan perhitungan rata-rata penilaian tingkat kepriimaan oleh pengguna jasa (Persamaan 7).

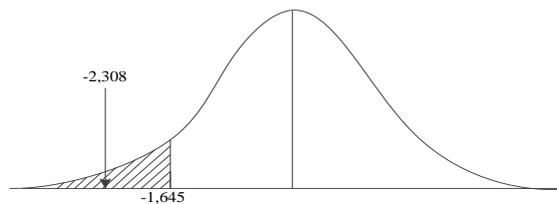
Rata-rata kepriimaan layanan administrasi

$$= \frac{(35 \times 4) + (59 \times 3) + (2 \times 2) + (1 \times 1)}{100} = 3,35$$

Diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,35 dari rentang nilai 1-4, hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna jasa

**Tabel 9.** Perbandingan Z Hitung dan Z Tabel

Nomor Variabel	Z Hitung	Keputusan	
1	-2.30802	Tolak Ho	Belum Puas
2	-5.25333	Tolak Ho	Belum Puas
3	-6.41294	Tolak Ho	Belum Puas
4	-4.47143	Tolak Ho	Belum Puas
5	-4.08784	Tolak Ho	Belum Puas
6	-4.87151	Tolak Ho	Belum Puas
7	-5.91748	Tolak Ho	Belum Puas
8	-6.39572	Tolak Ho	Belum Puas
9	-5.47737	Tolak Ho	Belum Puas
10	-6.68877	Tolak Ho	Belum Puas
11	-6.17163	Tolak Ho	Belum Puas
12	-3.75052	Tolak Ho	Belum Puas
13	-5.82765	Tolak Ho	Belum Puas
15	-6.88063	Tolak Ho	Belum Puas
16	-7.56873	Tolak Ho	Belum Puas
17	-4.85456	Tolak Ho	Belum Puas
18	-4.62734	Tolak Ho	Belum Puas
19	-6.14286	Tolak Ho	Belum Puas
20	-5.28463	Tolak Ho	Belum Puas



**Gambar 4.** Wilayah kritis kurva normal

**Tabel 10.** Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.338 <sup>a</sup>	.114	.105	.54149

a. Predictors(Constant): ASSURANCE

b. Dependent Variable: KEPRIMAAN

layanan setuju bahwa pelayanan telah dilakukan secara prima.

e. Regresi Linier Berganda

Setelah melalui pengujian asumsi klasik, dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengolahan yang ditunjukkan pada **Tabel 10** diperoleh angka (R Square) sebesar 0,114. Hal tersebut menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen berdasarkan model penelitian adalah sebesar 11,4%, sedangkan sisanya sebesar 88,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel –variabel di luar model penelitian. Nilai korelasi berganda (R) sebesar 0,338 menunjukkan hubungan yang rendah antara assurance dengan keprimaan layanan administrasi.

Pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen dilakukan dengan melakukan uji signifikan simultan (uji F), dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : Koefisien regresi tidak signifikan

$H_1$  : Koefisien regresi signifikan

Taraf signifikansi ( $\alpha$ ) yang digunakan sebesar 5%.

Kriteria pengambilan keputusan:

Tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$  jika nilai signifikansi < 0,05

Terima  $H_0$  dan tolak  $H_1$  jika nilai signifikansi > 0,05

Berdasarkan hasil pengolahan diperoleh nilai Sig. sebesar 0,001 (<0,05), sehingga keputusan pengujian hipotesis simultan adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ . Hal tersebut menunjukan bahwa koefisien regresi signifikan sehingga dapat dinyatakan bahwa kinerja berpengaruh signifikan terhadap keprimaan layanan administrasi.

Pengaruh tiap-tiap variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan dengan melakukan uji signifikan parsial (uji T) dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : variabel kinerja tidak mempengaruhi keprimaan layanan administrasi.

**Tabel 11.** Prioritas Perbaikan

Kuadran	Variabel	Z hitung	Prioritas	Variabel	Dimensi
1	16	-7,56873	1	Keabsahan hasil proses pelayanan.	Assurance
	15	-6,88063	2	Ketepatan hasil proses pelayanan.	Assurance
3	13	-5,82765	3	Kepastian waktu proses pelayanan.	Assurance
1	10	-6,68877	4	Ketepatan petugas dalam melakukan proses pelayanan.	Responsiveness
	8	-6,39572	5	Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan.	Reliability
	11	-6,17163	6	Ketanggapan petugas dalam melakukan proses pelayanan.	Responsiveness
	20	-5,28463	7	Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pengguna jasa.	Emphaty
3	9	-5,47737	8	Kecepatan petugas dalam melakukan proses pelayanan.	Responsiveness
	2	-5,25333	9	Kenyamanan ruang pelayanan.	Tangibles
	6	-4,87151	10	Kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan.	Reliability
	4	-4,47143	11	Kelengkapan dan kecanggihan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan.	Tangibles
2	3	-6,41294	12	Kemudahan proses pelayanan.	Tangibles
	19	-6,14286	13	Keadilan petugas dalam proses pelayanan.	Emphaty
	7	-5,91748	14	Kejelasan prosedur pelayanan.	Reliability
	17	-4,85456	15	Keramahan petugas dalam proses pelayanan.	Emphaty
	18	-4,62734	16	Kesopanan petugas dalam proses pelayanan.	Emphaty
	12	-3,75052	17	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi.	Responsiveness
4	5	-4,08784	18	Kecermatan petugas dalam proses pelayanan.	Reliability
	1	-2,30802	19	Kerapihan tampilan petugas.	Tangibles

$H_1$  : variabel kinerja mempengaruhi keprimaan layanan administrasi.

Berdasarkan hasil pengolahan nilai Sig 0,001 lebih kecil (<0.025), sehingga variabel independen dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen . Variabel kinerja yang berpengaruh adalah dimensi *assurance* dengan persamaan regresi: (Persamaan 8)

$$Y = 2.046 + 0,403 \bar{X}_4.$$

#### f. Penetapan Prioritas Perbaikan

Penetapan prioritas perbaikan dilakukan dengan menggabungkan hasil pengolahan regresi liner berganda, IPA dan uji hipotesis rata-rata sebagaimana ditunjukkan pada **Tabel 11**. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa prioritas perbaikan 1, 2, dan 3 merupakan dimensi assurance, karena berdasarkan hasil pengolahan regresi linier berganda dimensi tersebut berpengaruh terhadap keprimaan layanan administrasi, urutan prioritas ditetapkan dengan memperhatikan posisi ketiga variabel tersebut pada kuadran IPA (kuadran 1 diikuti dengan kuadran 3) dan berdasarkan nilai Z hitung yang diperoleh dari uji hipotesis rata-rata (diurutkan mulai dari nilai terkecil hingga terbesar), sehingga yang menjadi prioritas perbaikan utama adalah keabsahan proses pelayanan, ketepatan hasil proses pelayanan, dan kepastian proses pelayanan. Untuk variabel-variabel yang tidak berpengaruh terhadap keprimaan layanan administrasi dijadikan prioritas perbaikan selanjutnya, dengan memperhatikan posisi variabel pada kuadran IPA (kuadran 1,3, 2, dan 4), diikuti dengan pengurutan nilai Z pada masing-masing kuadran.

#### 4. Kesimpulan

Pencapaian keprimaan layanan administrasi Kantor Kecamatan pada saat ini telah dinilai baik oleh pengguna jasa layanan, hal tersebut ditunjukkan oleh tingginya hasil penilaian yang diberikan. Sekalipun demikian perbandingan antara nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja variabel-variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa peningkatan secara keseluruhan masih tetap harus dilakukan mengingat tingginya penilaian terhadap seluruh tingkat kepentingan jika dibandingkan dengan penilaian tingkat kerjanya (pengguna jasa layanan merasa belum puas). Peningkatan keprimaan layanan administrasi Kantor Kecamatan dapat dilakukan dengan melakukan perbaikan kinerja terhadap keabsahan hasil proses pelayanan, ketepatan hasil proses pelayanan, dan kepastian proses pelayanan, baru kemudian dilanjutkan dengan variabel-variabel lainnya sesuai dengan urutan prioritas perbaikan yang telah ditetapkan.

#### 5. Daftar Pustaka

- Dewi, E. Y. (2019). Pengukuran Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Di Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru. *JIEB: Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 5(1), 109–117.
- Fatmawati, Patton, A., & Resmawan, E. (2017). Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kantor Camat Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara. *EJournal Administrative Reform*, 5(2), 467–479.
- Frimeri, D., Karim, A., & Linggi, R. K. (2017).

- Implementasi Peraturan Bupati Nomor 138 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Tering Kabupaten Kutai Barat. *EJournal Administrative Reform*, 5(1), 260–270.
- Hsiao C.T. & Lin J. S. (2008). A Study of Service Quality in Public. *International Journal of Electronic Business Management*, 6(1), 29-37.
- Indonesia. *Lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik.*, (2003).
- Indonesia. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*, (2017).
- Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan*, (2008).
- Jaya, A. R. (2018). Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 7(2), 123-128.
- JR., J. F. H., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.) (p.151). England: Pearson Education Limited.
- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2012). *Statistical Techniques in Business & Economics* (15th ed.) (p.319). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Mai, N. P., Hao, H. Van, & Duy, N. Van. (2016). Factors Influencing Citizens Satisfaction with Public Administrative Services at the Grassroots Level Case Study of Tay Ho District, VNU. *Journal of Science: Education Research*, 32(5E), 90–101.
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184–197.
- Martilla, J. A. & James, J.C. (1977), “Importance–Performance Analysis”. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988), “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-37.
- Puluadji, Y. K., Pakaya, A., & Djafar, L. (2016). Kualitas Pelayanan Pegawai di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 5(2), 134–145.
- Verma, K. (2016). Importance Performance Analysis and Servqual Model: an Integrated Approach for Enhancing Customer Satisfaction. *Review of Professional Management- A Journal of New Delhi Institute of Management*, 14(1), 51-59.