

Peranan Kedisiplinan Petugas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Pajarakan Kabupaten Probolinggo

Khoiriyah

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi
Universitas Panca Marga Probolinggo

Abstrak

Penelitian ini bermaksud mengetahui kedisiplinan petugas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan pajarakan kabupaten probolinggo, dengan metode diskriptif, total sampling 23 responden dengan hasil: Variabel disiplin kerja dengan tanggapan responden tentang etika kerja, petugas pelayanan menciptakan suasana harmonis dalam melayani masyarakat, jawaban terbanyak menyatakan “setuju” dengan 87%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan sudah baik dalam menciptakan suasana harmonis saat melayani masyarakat di kantor kecamatan pajarakan kabupaten probolinggo. Untuk Variabel disiplin kerja tentang ketaatan pada standar kerja, petugas pelayanan tidak menunda-nunda pekerjaannya, dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan masih kurang baik dalam melaksanakan tugasnya. Karna di lihat dari jawaban responden terendah menyatakan “kurang setuju” dengan persentase 9%. Variabel Kepuasan konsumen atau masyarakat dengan tanggapan responden tentang kesopanan dan keramahan, petugas pelayanan berinteraksi langsung secara sopan dan ramah, jawaban terbanyak menyatakan “setuju” dengan persentase 83%. Hal ini bisa dilihat dari beberapa petugas pelayanan dalam berinteraksi langsung secara sopan dan ramah kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Pajarakan Kabupaten Probolinggo. Untuk Variabel Kepuasan Konsumen atau Masyarakat tanggapan responden tentang kelengkapan, petugas tersedianya ruang tunggu di ruang pelayanan, jawaban terendah menyatakan “kurang setuju” dengan persentase 4%. Hal ini bisa dilihat dari kurangnya fasilitas yang memadai di ruang tunggu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Pajarakan Kabupaten Probolinggo. Hal-hal yang perlu mendapat perhatian manajemen adalah ketepatan waktu pekerjaannya agar apa yang ditugaskan selesai pada waktunya, melengkapi fasilitas untuk kenyamanan dalam pelayanan masyarakat, meningkatkan suasana harmonis dalam melayani masyarakat dan tetap menjaga kesopanan dan keramahan.

Kata kunci: Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Pendahuluan

Dalam menghadapi Era Globalisasi ini pengetahuan dan teknologi berkembang semakin canggih, dengan demikian perusahaan dituntut untuk meningkatkan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan faktor yang penting meskipun perusahaan telah menggunakan mesin otomatis tetapi masih perlu ditangani oleh keahlian manusia. Agar peranan manusia berfungsi sebagaimana yang diharapkan perusahaan maka perlu adanya penyelesaian dan pembinaan berupa kedisiplinan untuk memperoleh prestasi yang baik. Sikap disiplin ini harus diterapkan dalam pelaksanaan kerja sehingga dapat memperjelas

tujuan, Dalam pelaksanaan disiplin kerja, peraturan dan ketetapan perusahaan hendaknya masuk akal dan bersifat adil bagi seluruh karyawan tahu apa yang menjadi larangan dan apa tidak. Didalam buku Sinambela, menurut Ranupandoyo dan Masnan (1992).

Menurut Davis dalam buku Sinambela (334:2016), disiplin adalah penerapan pengelolaan untuk memperteguh dan melaksanakan pedoman-pedoman organisasi. Sedangkan dalam buku Sinambela (2016:335), Menurut Much darsyah Sinungan (2005), kerja adalah di samping untuk memenuhi kebutuhan hidup juga mempunyai nilai terhadap lingkungan kerja/perusahaan dan masyarakat luas. Dapat disimpulkan bahwa Disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun secara terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Untuk mencapai tujuan kedisiplinan diatas, pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai suatu organisasi diantaranya ialah (1) tujuan dan kemarnpuan (2) teladan pimpinan, (3) balas jasa/gaji dan kesejahteraan, (4) keadilan, (5) waskat (pengawasan melekat), (6) sanksi hukuman, (7) ketegasan, (8) dan hubungan kemanusiaan dalam buku Sinambela (2016:336) menurut Hasibuan.

Sebagaimana diketahui usaha pelaksanaan kedisiplinan pegawai yang dilakukan Kantor Kecamatan Pajarakan merupakan hal yang sering diterapkan khususnya bagi organisasi/instansi. Hal ini dilakukan agar karyawan dapat memahami akan disiplin yang diberikan dalam kerja. Menurut Sutrisno (2009:89) menyatakan Asumsi bahwa pemimpin mempunyai pengaruh langsung atas sikap kebiasaan yang diperoleh karyawan. Kebiasaan itu ditentukan oleh pimpinan, baik dengan iklim atau suasana kepemimpinan maupun melalui contoh diri pribadi. Karena itu, untuk mendapat disiplin yang baik, maka pemimpin harus memberikan kepemimpinan yang baik pula. Dalam hal ini Kantor Kecamatan Pajarakan dalam mencapai tujuan dibutuhkan kerja sama secara tertib, cermat, cepat, dan dibutuhkan sebuah kedisiplinan untuk membentuk moral kerja karyawan. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya untuk mendorong terwujudnya tujuan perusahaan. Guna mewujudkan tujuan yang ingin dicapainya yang harus dilakukan adalah dengan menegakkan kedisiplinan karyawan hal ini merupakan hal yang mendasar dalam organisasi/instansi.

Salah satu kegiatan yang dilakukan sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan yang baik dimana pelayanan yang baik akan memberikan pencapaian tujuan dan kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara, pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik adalah Kantor Kecamatan Pajarakan. Salah satu bentuk pelayanan administratif kependudukan adalah pembuatan kartu keluarga (KK). Dalam hal ini ditemui keluhan masyarakat tentang proses pengurusan dan penyelesaian kartu keluarga tersebut, masih adanya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan sebagaimana waktu yang sudah ditentukan. sedangkan pada umumnya pegawai bekerja mulai jam 7.00 WIB sampai 16.00 WIB pada hari senin- kamis dan pukul 7.00 WIB sampai 11.00 WIB pada hari jumat.

Kantor kecamatan Pajarakan merupakan salah satu instansi pelayanan public, tujuan utama dalam pelayanan publik ini adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dari standar pelayanan tersebut. Dalam buku Sudaryono (2016:78) Menurut Mowen dan Minor (2002), kepuasan didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Sehingga dalam hal ini

peneliti menyadari betapa pentingnya peranan kedisiplinan petugas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kantor Kecamatan Pajajaran. Disamping itu tingkatan kepuasan masyarakat tergantung atau dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia termasuk kedisiplinan yang di miliki, Infrastruktur dan lingkungan kerja serta sebagian lain yang tidak masuk dalam pembahasan ini. Kedisiplinan atau sumber daya manusia, Infrastruktur dan lingkungan kerja memiliki peranan penting terhadap kepuasan layanan masyarakat (Hermanto, 2019). Dalam Jurnal setyaningsih Sri Utami (33-34:2009), Pengukuran kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa dapat memperhatikan dimensi atau atribut yang dipakai sebagai dasar pengukuran. Indikator-indikator pengukuran kepuasan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan adalah ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana, kemudahan pelayanan, kenyamanan dan atribut pendukung. Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Pajajaran dituntut untuk selalu memberikan kepuasan dengan meningkatkan kedisiplinan sebagai upaya untuk memenuhi harapan /keinginan masyarakat.

Dengan berdasarkan uraian diatas sehingga penulis tertarik untuk menulis penelitian dengan judul “Peranan Kedisiplinan Petugas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat”. Sedangkan permasalahan yang dapat dikemukakan yaitu; Bagaimana peranan kedisiplinan petugas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Pajajaran.

Pelayanan yang diselenggarakan Kantor Kecamatan Pajajaran sangat kompleks, Sehingga dalam hal ini penulis membatasi masalah atau ruang lingkup penulisan pada hal yang mengenai bagian administratif kependudukan yaitu Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK). Dengan tujuan untuk mengetahui kedisiplinan petugas pelayanan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan pajajaran kabupaten probolinggo.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Penelitian Deskriptif menurut Azwar (2012:7) bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Penelitian ini berusaha menggambarkan situasi atau kejadian. Data yang dikumpulkan semata-mata bersifat deskriptif, sehingga tidak bermaksud mencari penjelasan, menguji hipotesis, membuat prediksi, maupun mempelajari implikasi.

Hasil penelitian

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden merupakan satu faktor untuk memperoleh dan mendukung hasil penelitian, dalam penelitian yakni kedisiplinan petugas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Pajajaran sebagaimana telah diuraikan terlebih dahulu bahwa responden dalam penelitian ini masyarakat pengguna pelayanan administratif kependudukan khususnya pengguna pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK) sebanyak 23 orang yang di ambil.

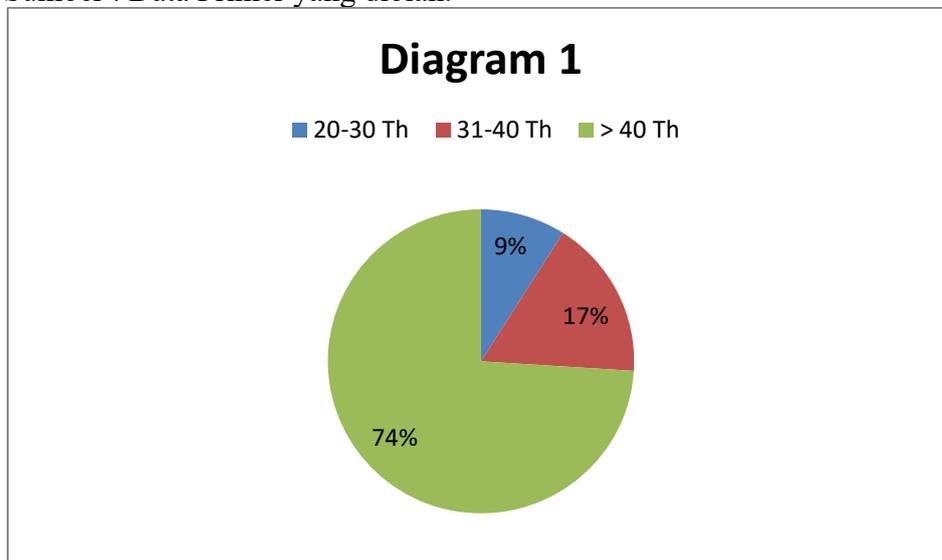
Adapun identitas responden dalam penelitian ini dapat kita lihat dari distribusi responden menurut pendidikan, umur dan jenis kelamin. Dapat dilihat pada uraian berikut:

Tabel 4
Responden berdasarkan Tingkat Umur

No	Umur	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	20 – 30 tahun	2	9%

2	31 – 40 tahun	4	17%
3	>40 tahun	17	74%
Jumlah		23	100%

Sumber : Data Primer yang diolah.



Diagram, 1: Responden berdasarkan Tingkat Umur

Sumber : data primer yang di olah.

Dari data tabel diatas terlihat bahwa responden dengan usia 20 – 30 tahun sejumlah 6 orang dengan persentase 26%, responden dengan usia 31 - 40 tahun sebanyak 9% dan responden dengan usia diatas 40 tahun sebanyak 65%. Jadi, jumlah masyarakat yang paling banyak adalah masyarakat yang berusia >40 tahun.

Tabel 5
Responden berdasarkan pendidikan

No.	Jenis pendidikan	Jumlah responden	Persentase (%)
1	SD	14	61%
2	SMP	5	22%
3	SMA	4	17%
4	DLL	-	-
Jumlah		23	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

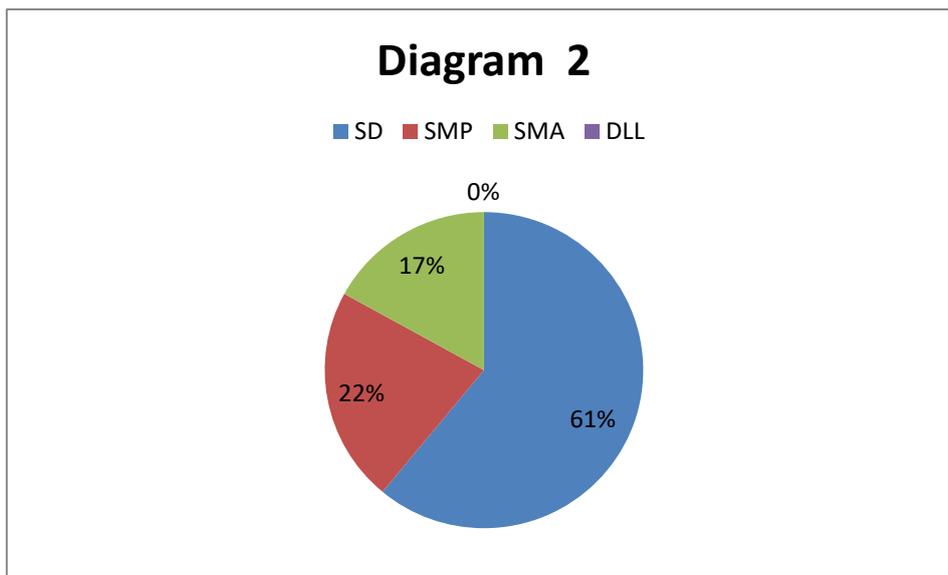


Diagram 2 : Responden Berdasarkan Pendidikan
 Sumber : Data primer yang diolah.

Dari tabel diatas terlihat bahwa responden dengan pendidikan terakhir SD sejumlah 14 orang dengan persentase 61%, responden dengan pendidikan terakhir SMP sejumlah 5 orang dengan persentase 22% dan responden dengan pendidikan SMA sejumlah 4 orang dengan persentase 17%.

Tabel 6
Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	19	83%
2	perempuan	4	17%
Jumlah		23	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

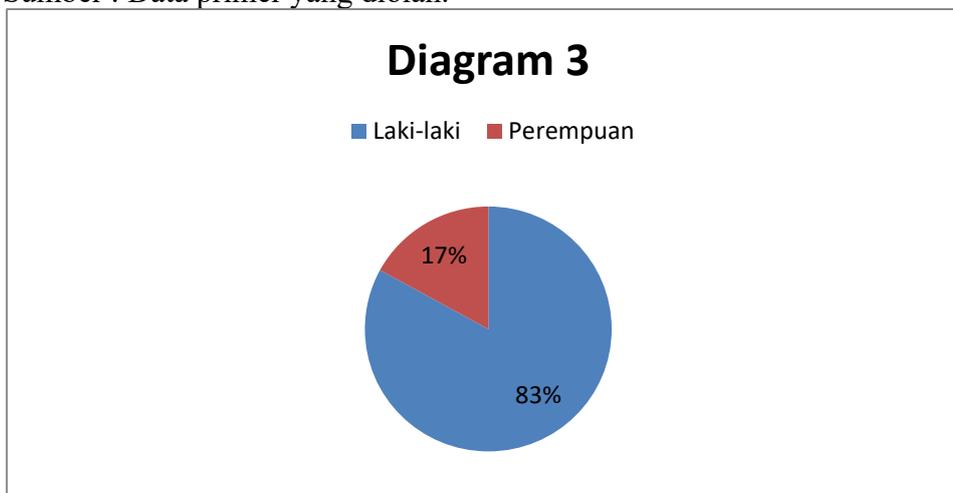


Diagram 3 : Responden berdasarkan Jenis Kelamin
 Sumber : Data primer yang diolah.

Dari tabel diatas terlihat bahwa responden berdasarkan jenis kelamin, laki-laki sebanyak 19 orang dengan pesentasi 83% dan perempuan sebanyak 4 orang dengan presentase 17%.

Analisis Deskriptif Disiplin Kerja

Data laporan dikumpulkan berdasarkan hasil kuesioner tentang kedisiplinan petugas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan kepada 23 masyarakat kantor kecamatan pajarakan kabupaten probolinggo dengan rekapitulasi sebagai berikut:

Tabel 7
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Disiplin Kerja

No	Pernyataan	Uraian	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
1	Petugas pelayanan datang tepat waktu	f	13	6	4	-	-	23
		%	57%	26%	17%	-	-	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

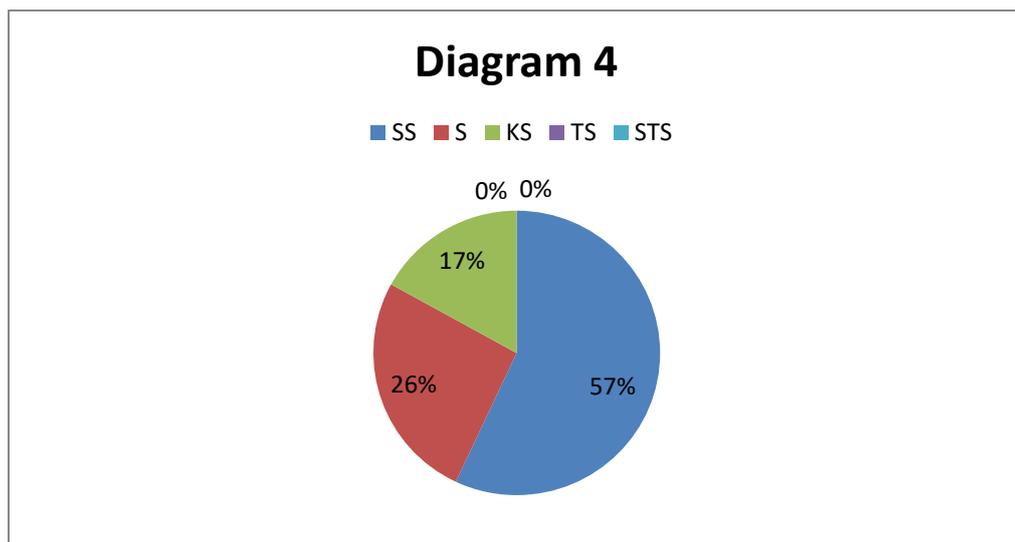


Diagram 4 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner Disiplin Kerja

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Tanggapan Masyarakat tentang frekuensi kehadiran, petugas pelayanan datang tepat waktu, dari tabel diatas diketahui bahwa dari pernyataan 13 orang dengan persentase (57%) menyatakan sangat setuju, 6 orang dengan persentase (26%) menyatakan setuju dan 4 orang dengan persentase 17 % menyatakan kurang setuju. Jadi masyarakat kecamatan pajarakan sangat setuju dengan petugas pelayanan yang datang tepat waktu.

Tabel 8
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Disiplin Kerja

No	Pernyataan	Uraian	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
2	Petugas pelayanan	f	11	9	3	-	-	23

	memiliki tingkat ketelitian	%	48%	39%	13%	-	-	100%
--	-----------------------------	---	-----	-----	-----	---	---	------

Sumber : Data primer yang diolah.

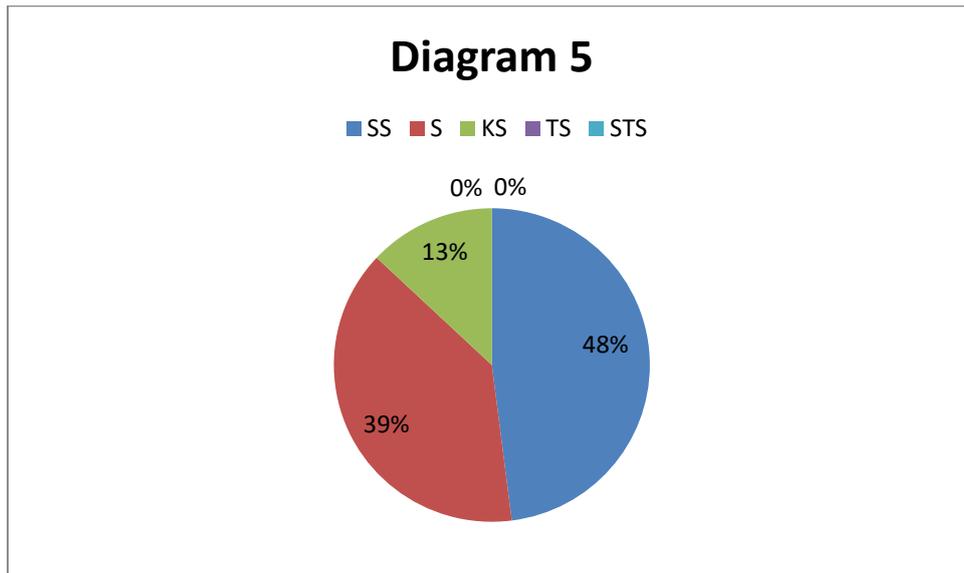


Diagram5 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner Disiplin Kerja
 Sumber : Data primer yang diolah.

Tanggapan Masyarakat tentang tingkat kewaspadaan, Petugas pelayanan memiliki tingkat ketelitian dari tabel diatas diketahui bahwa dari pernyataan 11 orang dengan persentase (48%) menyatakan sangat setuju, 9 orang dengan persentase (39%) menyatakan setuju dan 3 orang dengan persentase 13 % menyatakan kurang setuju. Jadi masyarakat kecamatan pajajaran sangat setuju dengan pernyataan petugas pelayanan memiliki tingkat ketelitian.

Tabel 9
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Disiplin Kerja

No	Pernyataan	Uraian	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
3	Petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP	f	8	15	-	-	-	23
		%	35%	65%	-	-	-	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

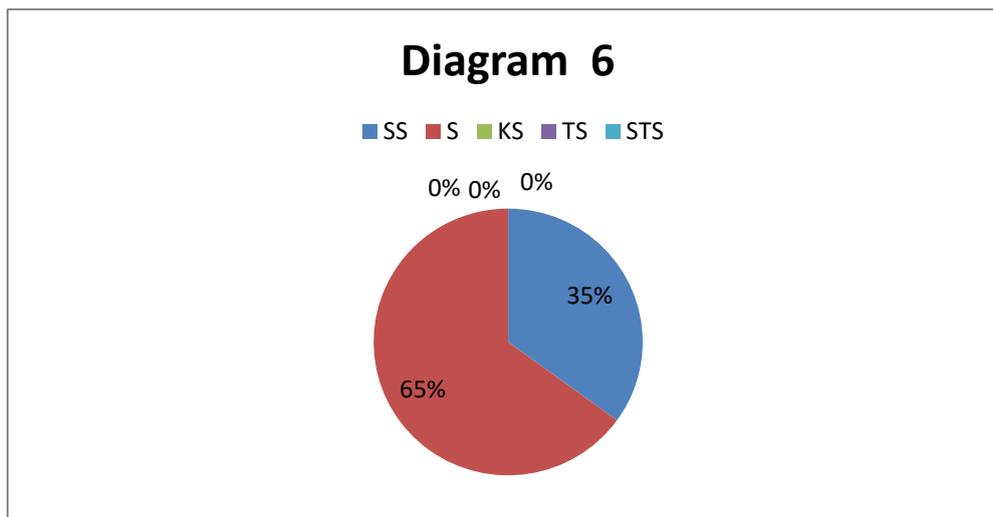


Diagram 6 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner Disiplin Kerja
 Sumber : Data primer yang diolah.

Tanggapan Masyarakat tentang ketaatan pada standar kerja, Petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP dari tabel diatas diketahui bahwa dari pernyataan 8 orang dengan persentase (35%) menyatakan sangat setuju dan 15 orang dengan persentase (65%) menyatakan setuju. Jadi masyarakat kecamatan pajajaran sangat setuju dengan pernyataan petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP.

Tabel 10
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Disiplin Kerja

No	Pernyataan	Uraian	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
4	Petugas pelayanan Tidak menunda-nunda pekerjaannya	f	6	15	2	-	-	23
		%	26%	65%	9%	-	-	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

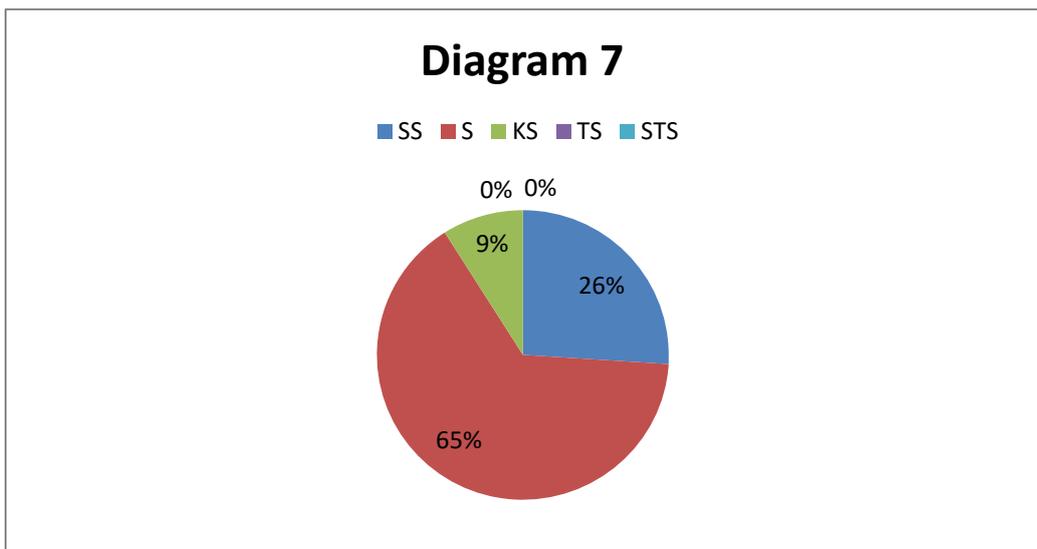


Diagram7: Rekapitulasi Hasil Kuesioner Disiplin Kerja
 Sumber: Data primer yang diolah.

Tanggapan Masyarakat tentang ketaatan pada peraturan kerja, Petugas pelayanan Tidak menunda-nunda pekerjaannya dari tabel diatas diketahui bahwa dari pernyataan 6 orang dengan persentase (26%) menyatakan sangat setuju, 15 orang dengan persentase (65%) menyatakan setuju dan 2 orang dengan persentase (9%) menyatakan kurang setuju. Jadi masyarakat kecamatan pajarakan sangat setuju dengan pernyataan Petugas pelayanan Tidak menunda-nunda pekerjaannya.

Tabel 11
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Disiplin Kerja

No	Pernyataan	Uraian	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
5	Petugas pelayanan bersikap sopan dan ramah	f	3	17	3	-	-	23
		%	13%	74%	13%	-	-	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

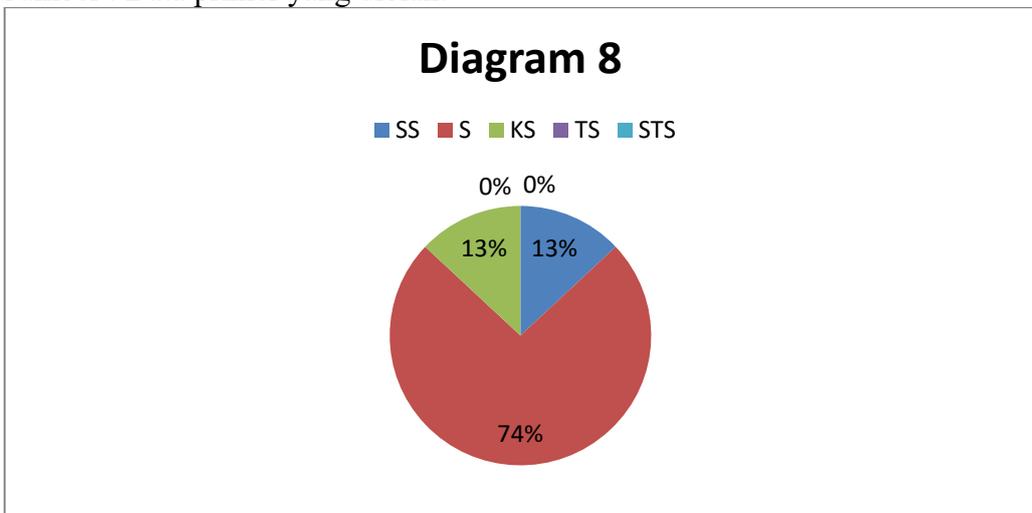


Diagram 8 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner Disiplin Kerja
 Sumber : Data primer yang diolah.

Tanggapan Masyarakat tentang etika kerja, Petugas pelayanan bersikap sopan dan ramah dari tabel diatas diketahui bahwa dari pernyataan 3 orang dengan persentase (13%) menyatakan sangat setuju, 17 orang dengan persentase (74%) menyatakan setuju dan 3 orang dengan persentase (13%) menyatakan kurang setuju. Jadi masyarakat kecamatan pajajaran sangat setuju dengan pernyataan Petugas pelayanan bersikap sopan dan ramah.

Tabel 12
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Disiplin Kerja

No	Pernyataan	Uraian	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
6	Petugas pelayanan saling menghargai terhadap masyarakat	f	4	17	2	-	-	23
		%	17%	74%	9%	-	-	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

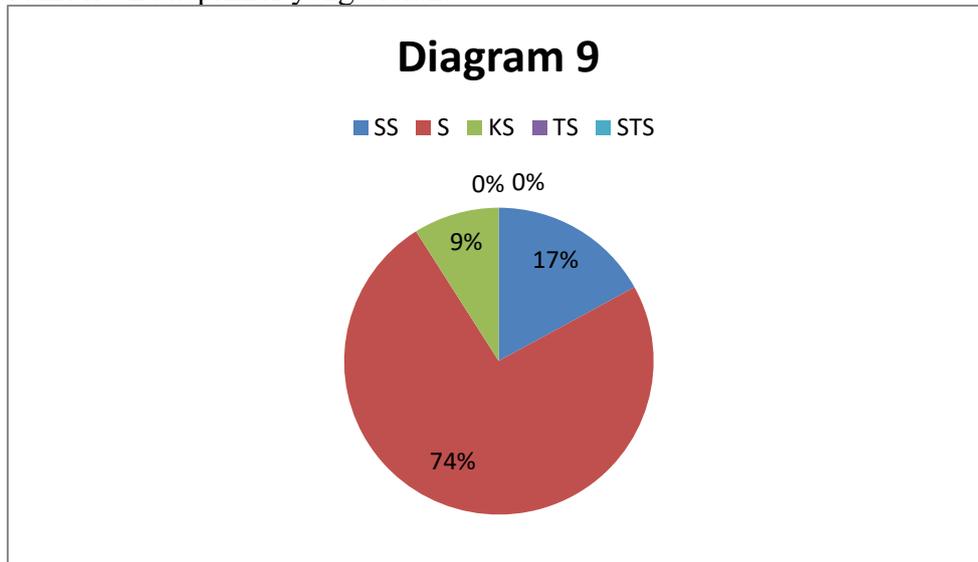


Diagram 9 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner Disiplin Kerja

Sumber : Data primer yang diolah.

Tanggapan Masyarakat tentang etika kerja, Petugas pelayanan saling menghargai terhadap masyarakat dari tabel diatas diketahui bahwa dari pernyataan 4 orang dengan persentase (17%) menyatakan sangat setuju, 17 orang dengan presentase (74%) menyatakan setuju dan 2 orang dengan persentase (9%) menyatakan kurang setuju. Jadi masyarakat kecamatan pajajaran sangat setuju dengan pernyataan Petugas pelayanan saling menghargai terhadap masyarakat.

Tabel 13
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Disiplin Kerja

No	Pernyataan	Uraian	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
7	Petugas pelayanan selalu	f	4	19	-	-	-	23

	mengutamakan kelancaran dan kenyamanan masyarakat	%	17%	83%	-	-	-	100%
--	---	---	-----	-----	---	---	---	------

Sumber : Data primer yang diolah.

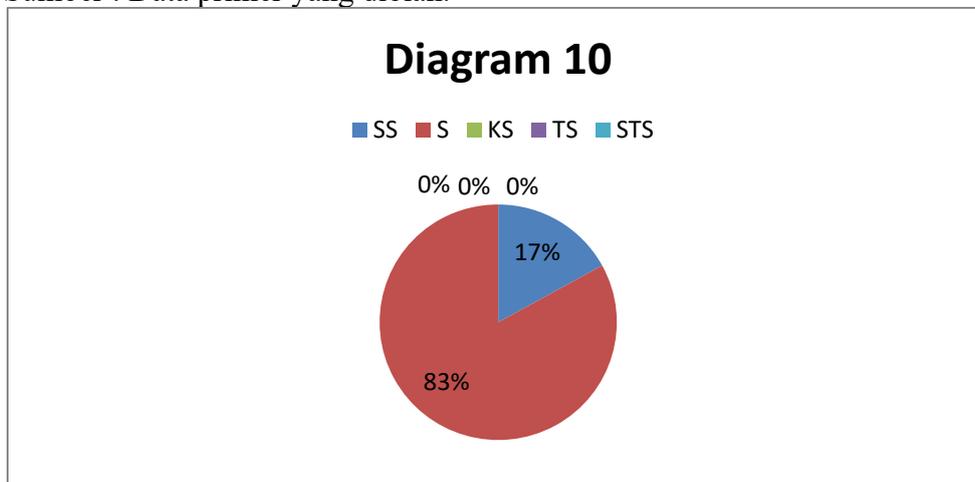


Diagram 10 : Rekapitulasi Hasil Disiplin Kerja

Sumber : Data primer yang diolah.

Tanggapan Masyarakat tentang ketaatan peraturan kerja, Petiugas pelayanan selalu mengutamakan kelancaran dan kenyamanan masyarakat dari tabel diatas diketahui bahwa dari pernyataan 4 orang dengan persentase (17%) menyatakan sangat setuju, 19 orang dengan persentase (83%). Jadi masyarakat kecamatan pajajaran sangat setuju dengan pernyataan Petugas pelayanan selalu mengutamakan kelancaran dan kenyamanan masyarakat.

Tabel 14
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Disiplin Kerja

No	Pernyataan	Uraian	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
8	Petugas pelayanan menciptakan suasana harmonis dalam melayani masyarakat	f	3	20	-	-	-	23
		%	13%	87%	-	-	-	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

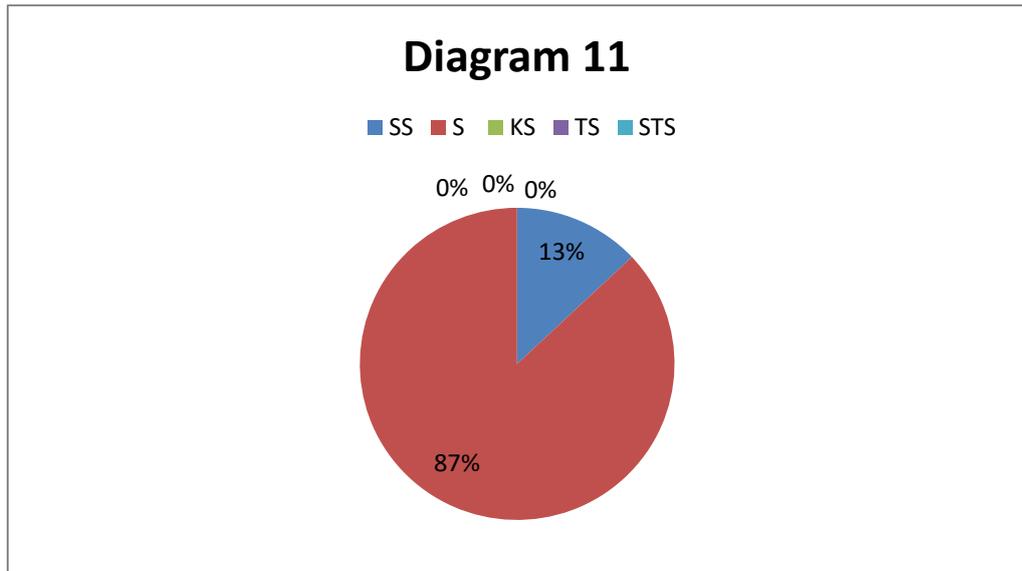


Diagram 11 : Rekapitulasi Hasil Disiplin Kerja

Sumber : Data primer yang diolah.

Tanggapan masyarakat kecamatan pajarakan tentang etika kerja, petugas pelayanan menciptakan suasana harmonis dalam melayani masyarakat, dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 3 orang dengan persentase 13% menyatakan sangat setuju dan 20 orang dengan persentase 87% menyatakan setuju. Jadi masyarakat kecamatan Pajarakan setuju dengan pernyataan petugas pelayanan menciptakan suasana harmonis dalam melayani masyarakat.

Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen/Masyarakat

Data laporan dikumpulkan berdasarkan hasil kuesioner tentang kedisiplinan petugas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan kepada 23 masyarakat kantor kecamatan Pajarakan kabupaten Probolinggo dengan rekapitulasi sebagai berikut:

Tabel 15
Rekapitulasi Hasil Kepuasan Konsumen Atau Masyarakat

No	Pernyataan	Uraian	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
1	Petugas pelayanan cepat dan tepat dalam melakukan pelayanan	f	4	17	2	-	-	23
		%	17%	74%	9%	-	-	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

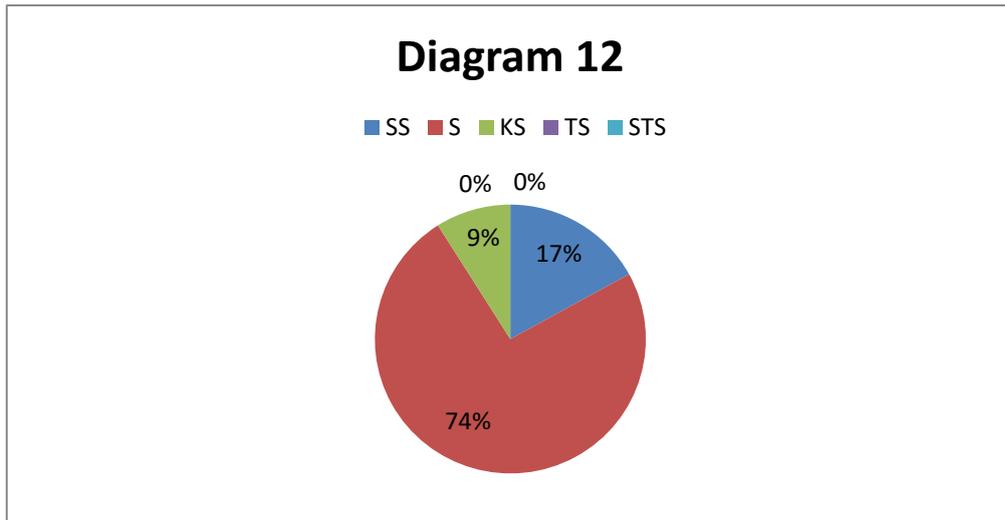


Diagram12: Rekapitulasi Hasil Kepuasan Konsumen atau Masyarakat
 Sumber: Data primer yang diolah.

Tanggapan masyarakat kecamatan Pajajaran tentang ketepatan waktu pelayanan, Petugas pelayanan cepat dan tepat dalam melakukan pelayanan, dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 4 orang dengan persentase 17% menyatakan sangat setuju, 17 orang dengan persentase 74% menyatakan setuju dan 2 Orang dengan persentase 9% menyatakan kurang setuju. Jadi masyarakat kecamatan Pajajaran setuju dengan pernyataan Petugas pelayanan cepat dan tepat dalam melakukan pelayanan.

Tabel 16
Rekapitulasi Hasil Kepuasan Konsumen Atau Masyarakat

No	Pernyataan	Uraian	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
2	Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang nyata sesuai dengan yang dijanjikan	f	7	14	2	-	-	23
		%	30%	61%	9%	-	-	100%

Sumber: Data primer yang diolah.

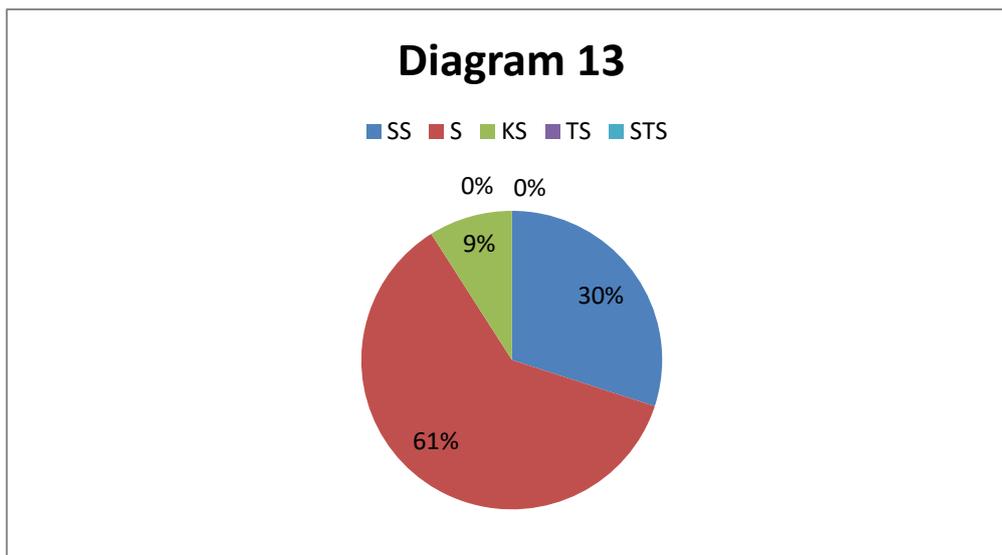


Diagram13 : Rekapitulasi Hasil Kepuasan Konsumen atau Masyarakat
 Sumber : Data primer yang diolah.

Tanggapan masyarakat kecamatan pajajaran tentang akurasi pelayanan, Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang nyata sesuai dengan yang dijanjikan, dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 7 orang dengan persentase 30% menyatakan sangat setuju, 14 orang dengan persentase 61% menyatakan setuju dan 2 Orang dengan persentase 9% menyatakan kurang setuju. Jadi masyarakat kecamatan Pajajaran setuju dengan pernyataan Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang nyata sesuai dengan yang dijanjikan.

Tabel 17
Rekapitulasi Hasil Kepuasan Konsumen Atau Masyarakat

No	Pernyataan	Uraian	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
3	Petugas pelayanan berinteraksi langsung secara sopan dan ramah	f	1	19	3	-	-	23
		%	4%	83%	13%	-	-	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

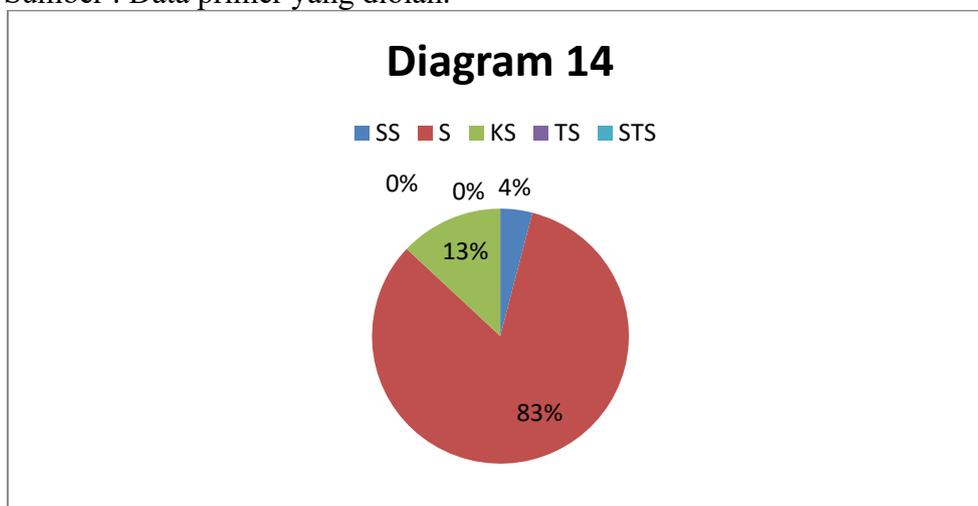


Diagram14 : Rekapitulasi Hasil Kepuasan Konsumen atau Masyarakat

Sumber : Data primer yang diolah.

Tanggapan masyarakat kecamatan pajarakan tentang kesopanan dan keramahan, Petugas pelayanan berinteraksi langsung secara sopan dan ramah, dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 1 orang dengan persentase 4% menyatakan sangat setuju, 19 orang dengan persentase 83% menyatakan setuju dan 3 Orang dengan persentase 13% menyatakan kurang setuju. Jadi masyarakat kecamatan Pajarakan setuju dengan pernyataan Petugas pelayanan berinteraksi langsung secara sopan dan ramah.

Tabel 18
Rekapitulasi Hasil Kepuasan Konsumen Atau Masyarakat

No	Pernyataan	Uraian	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
4	Petugas pelayanan bersikap baik dalam menangani keluhan	f	5	18	-	-	-	23
		%	21%	78%	-	-	-	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

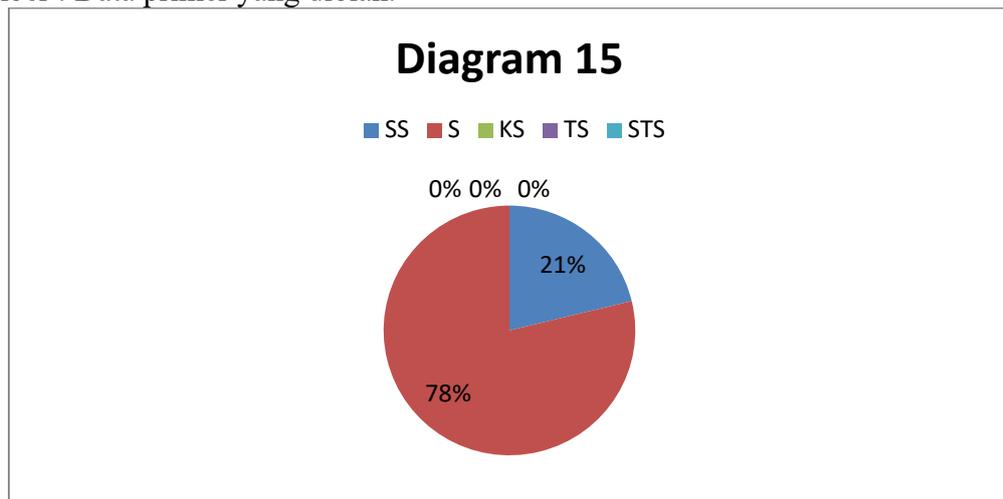


Diagram15 : Rekapitulasi Hasil Kepuasan Konsumen atau Masyarakat

Sumber : Data primer yang diolah.

Tanggapan masyarakat tentang tanggung jawab, petugas pelayanan bersikap baik dalam menangani keluhan, dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 5 oang dengan persentase 21% menyatakan setuju dan 18 orang dengan persentase 78% menyatakan sangat setuju. Jadi masyarakat kecamatan pajarakan sangat setuju dengan pernyataan petugas pelayanan bersikap baik dalam menangani keluhan.

Tabel 19
Rekapitulasi Hasil Kepuasan Konsumen Atau Masyarakat

No	Pernyataan	Uraian	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
5	Petugas pelayanan tersedianya	f	4	18	1	-	-	23

	ruang tunggu di ruang pelayanan	%	17%	78%	4%	-	-	100%
--	---------------------------------	---	-----	-----	----	---	---	------

Sumber : Data primer yang diolah.

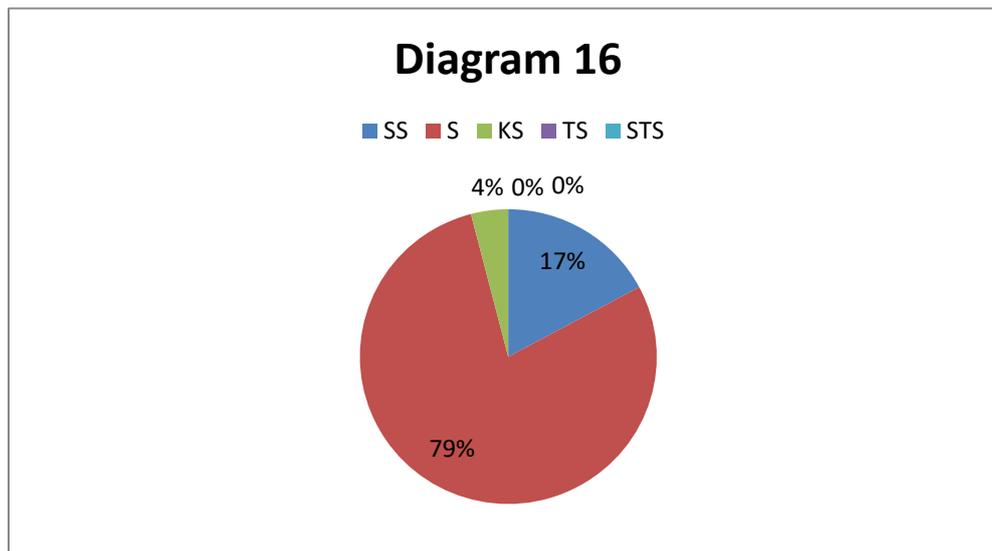


Diagram 16 : Rekapitulasi Hasil Kepuasan Konsumen atau Masyarakat

Sumber : Data primer yang diolah.

Tanggapan masyarakat tentang kelengkapan, tersedianya ruang tunggu di pelayanan, dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 4 orang dengan persentase 17% menyatakan sangat setuju dan 18 orang dengan persentase 78% menyatakan setuju. Jadi, masyarakat kecamatan Pajarakan setuju dengan pernyataan tersedianya ruang tunggu di ruang pelayanan.

Tabel 20
Rekapitulasi Hasil Kepuasan Konsumen Atau Masyarakat

No	Pernyataan	Uraian	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
6	Sarana dan prasarana pelayanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat	f	5	17	1	-	-	23
		%	22%	74%	4%	-	-	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

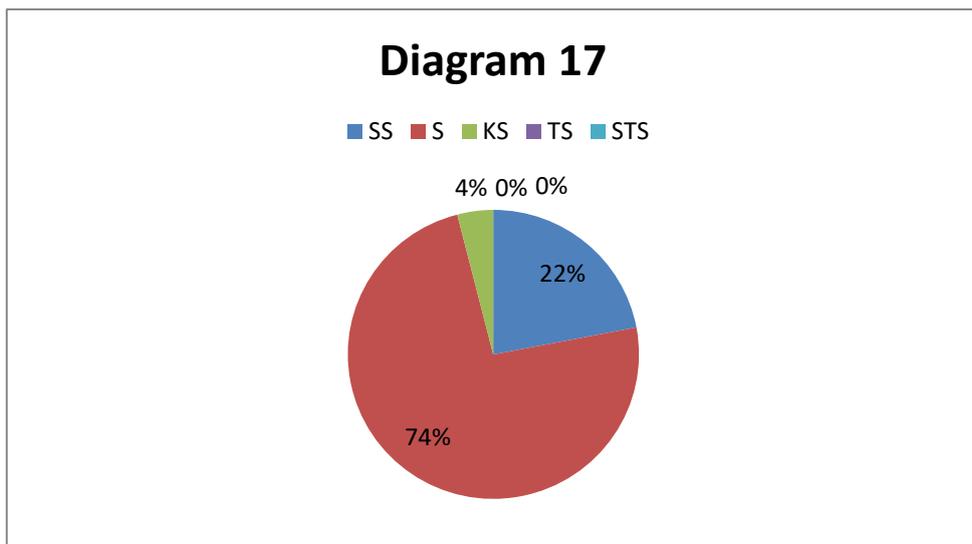


Diagram17 : Rekapitulasi Hasil Kepuasan Konsumen atau Masyarakat
 Sumber : Data primer yang diolah.

Tanggapan responden tentang kemudahan, sarana dan prasarana yang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dari tabel diatas bahwa 5 orang dengan persentase 22% menyatakan sangat setuju, 17 orang dengan persentase 74% menyatakan setuju dan 1 orang dengan presentase 4% menyatakan kurang setuju. Jadi, masyarakat kecamatan Pajajaran setuju dengan pernyataan sarana dan prasarana yang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tabel 21
Rekapitulasi Hasil Kepuasan Konsumen Atau Masyarakat

No	Pernyataan	Uraian	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
7	Petugas pelayanan memberikan kemudahan dalam pelayanan masyarakat	f	5	18	-	-	-	23
		%	22%	78%	-	-	-	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

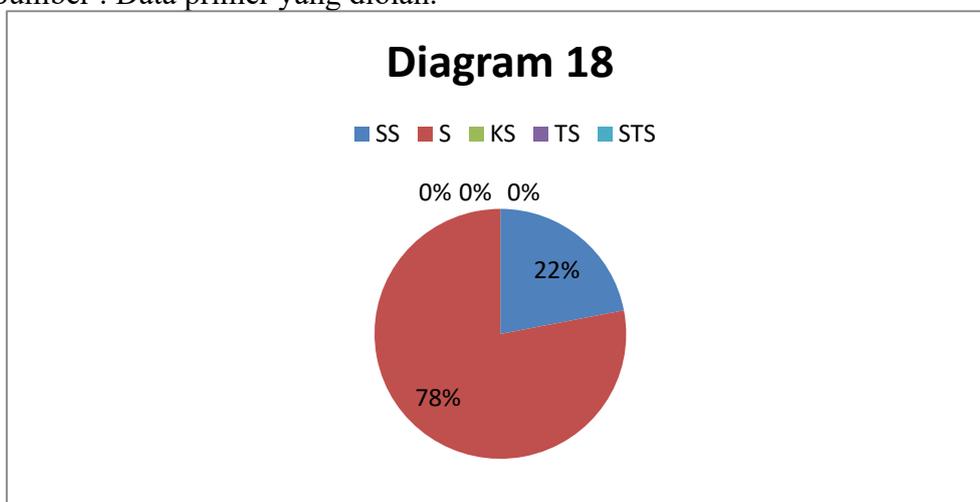


Diagram18 : Rekapitulasi Hasil Kepuasan Konsumen atau Masyarakat

Sumber : Data primer yang diolah.

Tanggapan responden tentang kenyamanan, petugas pelayanan memberikan kemudahan dalam pelayanan terhadap masyarakat, dari tabel diatas bahwa 5 orang dengan persentase 22% menyatakan setuju dan 18 orang dengan persentase 78% menyatakan setuju. Jadi masyarakat kecamatan Pajarakan setuju dengan pernyataan petugas pelayanan memberikan kemudahan dalam pelayanan terhadap masyarakat.

Tabel 22
Rekapitulasi Hasil Kepuasan Konsumen Atau Masyarakat

No	Pernyataan	Uraian	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
8	Keadaan ruang lingkungan yang nyaman dan bersih	f	11	11	1	-	-	23
		%	48%	48%	4%	-	-	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

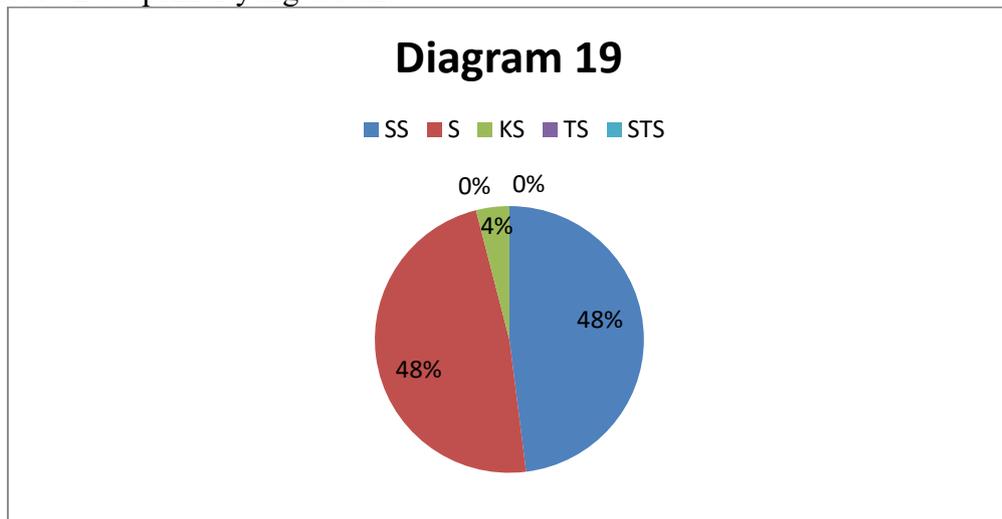


Diagram 16 : Rekapitulasi Hasil Kepuasan Konsumen atau Masyarakat

Sumber : Data primer yang diolah.

Tanggapan responden tentang atribut pendukung, keadaan ruang lingkungan yang nyaman dan bersih, dari tabel diatas bahwa 11 orang dengan persentase 48% menyatakan setuju dan sangat setuju dan 1 orang dengan persentase 4% menyatakan kurang setuju. Jadi, masyarakat kecamatan Pajarakan setuju dan sangat setuju dengan keadaan ruang lingkungan yang nyaman dan bersih.

Penutup

Disiplin menunjukk suatu kondisi atau sikap yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan yang telah ditetapkan agar setiap pegawai memiliki tanggungjawab pada perusahaan. Tanggapan responden pada indikator Disiplin kerja sebagai berikut: Tanggapan Masyarakat tentang frekuensi kehadiran, petugas pelayanan datang tepat waktu, dari tabel diatas diketahui bahwa dari pernyataan 13 orang dengan persentase (57%) menyatakan sangat setuju, 6 orang dengan persentase (26%) menyatakan setuju dan 4 orang dengan persentase

17 % menyatakan kurang setuju. Tanggapan Masyarakat tentang tingkat kewaspadaan, Petugas pelayanan memiliki tingkat ketelitian dari tabel diatas diketahui bahwa dari pernyataan 11 orang dengan persentase (48%) menyatakan sangat setuju, 9 orang dengan persentase (39%) menyatakan setuju dan 3 orang dengan persentase 13 % menyatakan kurang setuju. Tanggapan Masyarakat tentang ketaatan pada standar kerja, Petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP dari tabel di atas diketahui bahwa dari pernyataan 8 orang dengan persentase (35%) menyatakan sangat setuju dan 15 orang dengan persentase (65%) menyatakan setuju. Tanggapan Masyarakat tentang ketaatan pada peraturan kerja, Petugas pelayanan Tidak menunda-nunda pekerjaannya dari tabel di atas diketahui bahwa dari pernyataan 6 orang dengan persentase (26%) menyatakan sangat setuju, 15 orang dengan persentase (65%) menyatakan setuju dan 2 orang dengan persentase (9%) menyatakan kurang setuju. Tanggapan Masyarakat tentang etika kerja, Petugas pelayanan bersikap sopan dan ramah dari tabel di atas diketahui bahwa dari pernyataan 3 orang dengan persentase (13%) menyatakan sangat setuju, 17 orang dengan persentase (74%) menyatakan setuju dan 3 orang dengan persentase (13%) menyatakan kurang setuju. Tanggapan Masyarakat tentang etika kerja, Petugas pelayanan saling menghargai terhadap masyarakat dari tabel di atas diketahui bahwa dari pernyataan 4 orang dengan persentase (17%) menyatakan sangat setuju, 17 orang dengan persentase (74%) menyatakan setuju dan 2 orang dengan persentase (9%) menyatakan kurang setuju. Tanggapan Masyarakat tentang ketaatan peraturan kerja, Petugas pelayanan selalu mengutamakan kelancaran dan kenyamanan masyarakat dari tabel di atas diketahui bahwa dari pernyataan 4 orang dengan persentase (17%) menyatakan sangat setuju, 19 orang dengan persentase (83%). Tanggapan masyarakat kecamatan pajajaran tentang etika kerja, petugas pelayanan menciptakan suasana harmonis dalam melayani masyarakat, dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 3 orang dengan persentase 13% menyatakan sangat setuju dan 20 orang dengan persentase 87% menyatakan setuju.

Kepuasan menunjukkan rasa puas terhadap konsumen dimana hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Tanggapan responden pada indikator kepuasan konsumen sebagai berikut : Tanggapan masyarakat kecamatan pajajaran tentang ketepatan waktu pelayanan, Petugas pelayanan cepat dan tepat dalam melakukan pelayanan, dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4 orang dengan persentase 17% menyatakan sangat setuju, 17 orang dengan persentase 74% menyatakan setuju dan 2 Orang dengan persentase 9% menyatakan kurang setuju. Tanggapan masyarakat kecamatan pajajaran tentang akurasi pelayanan, Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang nyata sesuai dengan yang dijanjikan, dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 7 orang dengan persentase 30% menyatakan sangat setuju, 14 orang dengan persentase 61% menyatakan setuju dan 2 Orang dengan persentase 9% menyatakan kurang setuju. Tanggapan masyarakat kecamatan pajajaran tentang kesopanan dan keramahan, Petugas pelayanan berinteraksi langsung secara sopan dan ramah, dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 1 orang dengan persentase 4% menyatakan sangat setuju, 19 orang dengan persentase 83% menyatakan setuju dan 3 Orang dengan persentase 13% menyatakan kurang setuju. Tanggapan masyarakat tentang tanggung jawab, petugas pelayanan bersikap baik dalam menangani keluhan, dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 5 orang dengan persentase 21% menyatakan setuju dan 18 orang dengan persentase 78% menyatakan sangat setuju. Tanggapan masyarakat tentang kelengkapan, tersediannya ruang tunggu di pelayanan, dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4 orang dengan persentase 17% menyatakan sangat setuju dan 18 orang dengan persentase 78% menyatakan setuju. Tanggapan responden tentang kemudahan, sarana dan prasarana yang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dari tabel di atas bahwa 5 orang dengan persentase 22% menyatakan sangat setuju, 17 orang dengan persentase 74% menyatakan setuju dan 1 orang dengan persentase 4% menyatakan kurang setuju. Tanggapan responden

tentang kenyamanan, petugas pelayanan memberikan kemudahan dalam pelayanan terhadap masyarakat, dari tabel di atas bahwa 5 orang dengan persentase 22% menyatakan setuju dan 18 orang dengan persentase 78% menyatakan setuju. Tanggapan responden tentang atribut pendukung, keadaan ruang lingkungan yang nyaman dan bersih, dari tabel di atas bahwa 11 orang dengan persentase 48% menyatakan setuju dan sangat setuju dan 1 orang dengan persentase 4% menyatakan kurang setuju.

Daftar Pustaka

Azwar, Saifudin. 2012. *METODE PENELITIAN*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Hermanto, Hermanto (2019) *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. CV. Jakad Publishing Surabaya. ISBN 978-623-7033-70-7

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.

Sutrisno, Edy. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.

Tjiptono, Fandy. 2008. *STRATEGI PEMASARAN*. Malang: Cv. Andi Offset.