

Vol. 10 No. 1 Oktober 2023

p-ISSN : 2252-4150

e-ISSN : 2716-3474

Tersedia online di <http://ejurnal.stisipolcandradimuka.ac.id/index.php/JurnalPublisitas/>

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko**

**Henny Aprianty<sup>1</sup>, Desmi Marlenni<sup>2</sup>, Budiman Sakti<sup>3</sup>, Heru Purnawan<sup>4</sup>, Rahiman Dani<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup> Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH

\*Corresponding Author: [shane.purnawan@gmail.com](mailto:shane.purnawan@gmail.com)

---

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perikanan Mukomuko. Tujuan dari penelitian adalah alat mengetahui dampak reliabilitas, daya tanggap, keamanan, empati dan konkrit terhadap kepuasan orang yang dirawat. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian kuantitatif yang sumber informasi utamanya adalah orang yang dipilih sebagai responden. Responden dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hingga 75 orang diwawancara menggunakan teknik pengambilan sampel berbasis non-probabilitas. Peneliti menggunakan instrumen survei utama (kuesioner) untuk mengumpulkan data. Setiap pertanyaan dalam kuesioner berisi 5 pilihan jawaban, setiap pilihan jawaban dievaluasi menurut skala likert. Data pada penelitian ini digunakan adalah data analisis kuantitatif yang didukung dengan analisis deskriptif (penjelasan). Alat analisis kuantitatif dengan regresi linier berganda. Sedangkan hipotesis diuji dengan menggunakan uji-t (t-test) dan uji-F (F-test) dengan tingkat kepercayaan 95 n alpha=0,05. Hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam hal kehandalan, tanggung jawab, keamanan, empati dan konkrit berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang bekerja di Dinas Perikanan Kupaten Mukomuko. Hasil analisis regresi linier seringkali menunjukkan bahwa peningkatan kehandalan, daya tanggap, keamanan, empati dan kekonkretan dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Hasil pengujian hipotesis dengan uji t memberikan nilai t hitung ketiga variabel yang diteliti > signifikansi t tabel < 0 > F tabel. Keandalan, daya tanggap, keamanan, empati dan kekonkretan secara parsial dan sekaligus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang bekerja di dinas perikanan Mukomuko.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

---

### **ABSTRACT**

*This research was conducted at the Mukomuko Fisheries Service. The purpose of this research is to know the impact of reliability, responsiveness, safety, empathy, and concreteness on the satisfaction of the person being treated. This research was conducted using quantitative research where the main source of information was the people selected as respondents. Respondents were selected using a purposive sampling technique. Up to 75 people were*

*interviewed using a non-probability-based sampling technique. Researchers used the main survey instrument (questionnaire) to collect data. Each question in the questionnaire contains 5 answer choices, each answer choice is evaluated according to a Likert scale. The data used in this study are quantitative analysis data supported by descriptive analysis (explanation). Quantitative analysis tool with multiple linear regression. While the hypothesis was tested using the t-test (t-test) and F-test (F-test) with a confidence level of 95 n alpha = 0.05. The results of the data analysis carried out show that the quality of service in terms of reliability, responsibility, security, empathy, and concrete influences the satisfaction of the people who work at the Kupaten Mukomuko Fisheries Service. The results of linear regression analysis often show that increasing reliability, responsiveness, security, empathy, and concreteness can increase service user satisfaction. The results of testing the hypothesis with the t-test give the calculated t values of the three variables studied > significance of t table < 0 > F table. Reliability, responsiveness, safety, empathy, and concreteness partially and at the same time have a significant effect on the satisfaction of the people who work in the Mukomuko fisheries service.*

**Keywords:** *Service Quality, Community Satisfaction*

---

## 1. PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan membentuk kehidupan bangsa. Tujuan tersebut tercapai ketika pemerintah dalam hal ini aparatur negara mampu menjawab kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Sebagai warga negara, pelayanan merupakan salah satu kebutuhan masyarakat. Menurut definisi pelayanan publik dalam [1] bahwa pelayanan publik meliputi semua pengaturan, pengelolaan, pelatihan, kegiatan, pelayanan, dan lain-lain yang dilakukan oleh pejabat. Memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh [2] adalah sebuah karya. Satu orang atau berkelompok atas dasar kebendaan melalui sistem, prosedur dan menggunakan cara lain untuk melakukan pelayanan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan

publik adalah tanggung jawab negara dan didukung oleh lembaga publik seperti negara bagian, kota dan perusahaan daerah.

Sampai Saat ini, pelayanan publik belum tersedia secara optimal. PermenPan 2015 Seperti disebutkan dalam paragraf 14, pelayanan publik yang diberikan oleh pejabat publik saat ini tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan daya tarik penduduk yang beragam melalui media dan jejaring sosial.

Hasil kajian pelayanan publik Indonesia oleh kalangan akademisi dan birokrat juga menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan sering dianggap tidak baik dan tidak memuaskan masyarakat [3]. Tentunya banyak masyarakat yang dilayani oleh pejabat Kementerian Perikanan Kabupaten Mukomuko. Di sisi lain, masyarakat mengharapkan pelayanan yang memuaskan. Tentunya agar pelayanan Dinas Perikanan Mukomuko memuaskan, kualitas pelayanannya harus tinggi. Dampak kurangnya kualitas yang diberikan kepada masyarakat memberikan penyebab

sulitnya kebutuhan atau penduduk yang dilayani. Untuk verifikasi layanan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi Kementerian yang bertanggung jawab di bidang perikanan, layanan publik dianggap kurang publik. Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh negara belum membawa hasil yang positif bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah cenderung membingungkan, tidak efisien, lamban, tidak ramah, dengan batas waktu yang tidak pasti dan biaya pelayanan yang tidak jelas. Ini adalah indikasi yang jelas dari kualitas layanan yang diberikan oleh pejabat masih belum maksimal. Badan-badan negara sambil memberikan layanan kepada penduduk dituntut untuk memiliki sikap mental serta komitmen untuk meningkatkan kualitas profesional dalam memberikan pelayanan.

Pemerintah terutama ingin meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu tanda komitmen pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik adalah tersedianya titik-titik pelayanan di seluruh wilayah NKRI, baik pusat maupun daerah.

Salah satu pelayanan publik yang ada di daerah adalah Pemerintah Kabupaten Mukomuko. Pelayanan kota Mukomukko dilakukan di berbagai tempat, termasuk perikanan. Di bidang perikanan, pelayanan publik Kabupaten Mukomuko dikelola oleh Dinas Perikanan. Pelayanan publik dalam bidang perikanan yang menjadi tugas Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko antara lain penyuluhan tentang usaha perikanan. Baik mengenai penangkapan ikan dan budi daya. Perizinan usaha

perikanan dan bimbingan dan pelatihan usaha serta pelayanan lainnya yang berhubungan dengan bidang perikanan.

Pelayanan publik di Dinas Perikanan dipilih untuk diteliti karena masyarakat yang melaksanakan kegiatan dalam bidang perikanan cukup banyak. Hal ini disebabkan wilayah Kabupaten Mukomuko sebagian besar berada dipesisir pantai, mulai dari perbatasan dengan Kabupaten Bengkulu Utara hingga sampai ke perbatasan dengan Provinsi Sumatera Barat.

Banyaknya masyarakat yang berusaha dalam bidang perikanan di Kabupaten Mukomuko, dokumentasi yang ada di Kantor Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko memiliki 5942 nelayan, 2195 kelompok pembibitan, dan 59 kelompok pengolah ikan. Untuk mendapatkan gambaran singkat tentang pelayanan yang diberikan Dinas Perikanan Mukomuko kepada masyarakat terkait penangkapan ikan, budidaya dan pengolahan, penulis mewawancara 10 anggota masyarakat. Sebagai hasil dari penyelidikan, orang yang menjabat sebagai pejabat publik administrasi perikanan setempat Mukomuko paling banyak merasa kurang puas. Kabupaten Mukomuko ini maka perlu dilakukan penelitian.

Kualitas pelayanan yang diperhatikan di Dinas Perikanan Daerah Mukomukko terkait dengan konsep pelayanan Parasuraman et al. 1990 dalam [4], dimana lima dimensi SerQual (kualitas pelayanan) digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yaitu; 1) keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), 3) kepastian

(garansi), 4) *empathy* (perhatian), 5) *tangible* (dukungan layanan).

Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dilihat dari perasaan senang atau kecewa masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya. Orang merasa puas atau senang ketika kualitas pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya dan merasa tidak puas ketika kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapannya. Hal ini sesuai dengan definisi kepuasan menurut [5] yaitu rasa senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja (hasil) yang diterima dari pelayanan dengan harapannya. Oleh karena itu, kepuasan peserta survei diukur dari kesenangan atau frustasi yang mereka rasakan dalam menerima pelayanan.

Sebelum peneliti melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang diberikan disajikan oleh aparatur di Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disajikan, terlebih dahulu peneliti melakukan pra penelitian di Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko. Melalui pra penelitian terhadap Daya tanggap, peningkatan kepercayaan diri, peningkatan empati, peningkatan visibilitas. Sebaliknya, jika kehandalan, daya tanggap, percaya diri, empati, dan kesejahteraan tidak meningkat, kualitas pelayanan pasti tidak meningkat, dan masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Latar belakang telah dikemukakan sebelumnya, serta merujuk pada beberapa penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat

maka penulis judul yang diangkat adalah; Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penduduk terhadap pelayanan perikanan wilayah Mukomuko (kajian nelayan, budidaya ikan, dan pengolahan ikan).

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pakar yang dijadikan acuan penulis diantaranya pengertian mengenai pelayanan publik oleh (Kurniawan, 2005), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan [6]. Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Terdapat 5 (lima) indikator yang dijadikan pisau analisis oleh penulis yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, yaitu:

- 1) Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yangdijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan danmemberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai sertakemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau“*assurance*”.
- 4) Empati (*empathy*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagipelanggan.
- 5)

Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan desain kuantitatif. Sebuah studi penelitian adalah sebuah studi. Banyak masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan unit Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko, yang mungkin disebabkan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko. Karena indikasi ini masih kemungkinan, penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk membuktikannya. Apakah ketidakpuasan penduduk terhadap pelayanan penangkapan ikan di wilayah Mukomuko disebabkan rendahnya kualitas pelayanan? Karena kepuasan penduduk terhadap pelayanan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan mereka terima. Menurut hasil penelitian [7] di Puskesmas Kecamatan Sering Medan Tembung. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa reliabilitas, daya tanggap, keamanan, perhatian, dan spesifisitas berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Sama Sinaga dan Hidayat (2016) dengan hasil penelitian pada pelaksanaan Program Administrasi Terpadu di Kecamatan Nongsa Kota Batam, dengan hasil penelitian yang menunjukkan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Fenomena kepuasan terhadap pelayanan di masyarakat, sebagaimana ditunjukkan dalam hasil penelitian sebelumnya, adalah bahwa negara sangat

menginginkan pelayanan yang diberikan berkualitas dan memuaskan masyarakat. Jika pemerintah dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, masyarakat akan puas. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui peningkatan kepercayaan, daya tanggap, kehandalan (*assurance*), *empathy*, dan *tangible* (dukungan), terhadap kepuasan para nelayan, budi daya ikan, dan pengolah perikanan yang diberikan pelayanan oleh aparatur Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko.

Sutrisno Hadi mengemukakan dalam [8] bahwa persepsi merupakan proses yang kompleks, proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua yang paling penting adalah proses persepsi dan ingatan. Pengamatan proses pengumpulan data dapat dibedakan menjadi observasi partisipan (pengamatan partisipasi) dan observasi nonpartisipatif (pengamatan tanpa partisipasi). Dalam penelitian pada populasi besar dan kecil, data diambil sampelnya dari populasi untuk mengamati peristiwa relatif, terdistribusi, dan terkait sosiologis maupun psikologis [9]. [10] menjelaskan bahwa desain kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode berdasarkan filosofi positivisme yang digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu. Metode pengambilan sampel biasanya acak dan pengumpulan data bersifat kuantitatif/statistik. Penelitian yang dilakukan oleh [11] menuliskan pada penelitian kuantitatif, orang perlu menggunakan angka untuk

mengumpulkan, menafsirkan, dan menghasilkan hasil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak kehandalan (*reliability*).

Menurut [12] Validitas merupakan ukuran efektif atau validnya suatu instrumen. Instrumen yang valid atau lebih baru memiliki validitas tinggi, sedangkan instrumen kurang valid memiliki validitas rendah. Tujuan uji validitas adalah untuk menguji hubungan setiap pertanyaan terhadap variabel bebas dan terikat dengan menguji maksimal 75 kuesioner. Jika suatu pertanyaan ditarik, sebaiknya direvisi atau dihilangkan dari survei sehingga konsistensi setiap item dapat dilihat dan digunakan untuk analisis. Uji validitas yang digunakan adalah rumus korelasi *product-moment*. Dengan menggunakan SPSS 22.0, penulis mendapatkan nilai validitas kuesioner yang telah dihitung, yang penulis sajikan kepada 75 responden kemudian membandingkannya dengan nilai R-tabel pada tingkat kepercayaan 95%, atau  $\alpha = 0,05$  untuk  $n = 75$ , sehingga diperoleh berikut : Nilai R tabel sebesar 0,227 (Sugiyono, 2017). Kriteria evaluasi:

Hitung validasi  $\geq 0,227$  maka valid atau valid. Validasi Tagihan  $\leq 0,227$  maka tidak sah atau tidak sah.

Reliabilitas adalah tingkat keandalan suatu alat ukur (kuesioner). Kuesioner yang terpercaya adalah kuesioner. instrumenasi yang digunakan, observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan tidak terstruktur. Pada peneitian ini, observasi yang digunakan adalah observasi tidak berperan serta dan terstruktur. Angket / Kuesioner dengan memberikan

serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang harus ditanggapi oleh responden[13]. Pertanyaan pada kuesioner di penelitian ini bersifat tertutup, dimana menurut pertanyaan tertutup akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat dan juga memudahkan peneliti dalam menganalisis data. Kuesioner berupa pertanyaan/ pernyataan dengan menggunakan skala likert. Studi Pustaka dengan mengumpulkan data yang ada di Dinas Perikanan, serta dari buku-buku, catatan-catatan, internet dan lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh keandalan (X1), daya tanggap (X2), keamanan (X3), empati (X4) dan materialitas (X5) terhadap kepuasan pengguna jasa di Kecamatan Mukomuko. Pelayanan penangkapan ikan Beberapa keputusan menentukan kontribusi keandalan (X1), daya tanggap (X2), keamanan (X3), empati (X4) dan barang nyata (X5) terhadap kepuasan nelayan, pembudidaya ikan dan pengolah ikan menggunakan pelayanan. Oleh Petugas Jaga Mukomukko Piirin Kalastus (Y). Uji F menguji pengaruh Keandalan (X1), Tanggung Jawab (X2), Keamanan (X3), Empati (X4) dan Otentik Sumber Daya (X5) secara keseluruhan terhadap kepuasan nelayan, pembudidaya ikan dan pengolah ikan pascaperizinan. melayani Pejabat Dinas Perikanan Mukomukko adalah PNS (Y). Cara pengujianya adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada tingkat kepercayaan 95% atau  $\alpha = 0,05$

Ha ditolak dan H<sub>0</sub> diterima Jika angka F < F-tabel artinya reliabilitas bersama (X<sub>1</sub>) diuji beberapa kali pada suatu kelompok sama yang untuk mendapat data yang sama pula, dapat diukur menggunakan rumus Alpha Crombat  $\geq 0,60$ . Q: Tes dilakukan dengan membandingkan alfa Cronbach dengan 0,60. Jika *Cronbach Alpha*  $\leq 0,60$  tidak valid dan jika *Cronbach Alpha*  $\geq 0,60$  valid.

Pada penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Menurut [13], metode deskriptif terdiri dari menggambarkan sifat peristiwa selama penelitian dan pemeriksaan penyebab dan gejala kebahagiaan nelayan dan pembudidayaan ikan serta jasa pengolah ikan yang beroperasi di wilayah Mukomuko. di bawah otoritas administratif. layanan memancing. (Y). H<sub>0</sub>: Keandalan (X<sub>1</sub>), Daya Tanggap (X<sub>2</sub>), Keyakinan (X<sub>3</sub>), Empati (X<sub>4</sub>) dan Kekayaan (X<sub>5</sub>) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Nelayan, Pembudi Daya Ikan dan Pengolah Ikan yang menerima pelayanan dari pegawai Mukomuko. Administrasi Perikanan Daerah (I). Ha: *Reliability* (X<sub>1</sub>), *Responsiveness* (X<sub>2</sub>), *Trust* (X<sub>3</sub>), *Empathy* (X<sub>4</sub>), dan *Materiality* (X<sub>5</sub>) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nelayan, Pembudidaya Ikan, dan Pengolah Perikanan yang menerima pelayanan dari karyawan muco ikan (Y).

Cara pengujianya adalah dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan nilai t dari tabel pada tingkat kepercayaan 95% atau  $\alpha=0,05$ . Ha ditolak dan H<sub>0</sub> diterima jika t hitung  $< t > t$  tabel berarti secara parsial reliabilitas (X<sub>1</sub>),

daya tanggap (X<sub>2</sub>), kepastian (X<sub>3</sub>), empati (X<sub>4</sub>) dan kemampuan sentimental (X<sub>5</sub>) ada terhadap kepuasan nelayan. Pembudidaya ikan dan pengolah ikan yang mendapat pelayanan dari petugas Dinas Perikanan Kabupaten Mukomukko (Y).

#### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

Kantor Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko beralamat di Jalan Imam Bonjol Komplek Perkantoran Kabupaten Mukomuko, Desa Bandar Ratu, Kelurahan Mukomuko, Telp (0737) 71676, Faks (X<sub>2</sub>), Kepastian (X<sub>3</sub>), Kasih Sayang (X<sub>4</sub>) dan Perbendaharaan (X<sub>5</sub>). Kepuasan nelayan, pembudidaya ikan dan pengolah ikan menggunakan jasa Petugas Dinas Perikanan Daerah Mukomuk. (Y).

**Ha diterima dan Ha ditolak** jika F hitung  $> F$  tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima, berarti secara besama-sama *reliability* (X<sub>1</sub>), *responsive* (X<sub>2</sub>), *assurance* (X<sub>3</sub>), *emphaty* (X<sub>4</sub>) dan *tangibles* (X<sub>5</sub>) terhadap kepuasan para nelayan, budi daya ikan, dan pengolah perikanan yang memperoleh pelayanan oleh petugas dari Dinas Perikanan Wilayah Mukomuko (Y).

Menguji pengaruh secara parsial Keandalan (X<sub>1</sub>), daya tanggap (X<sub>2</sub>), kepercayaan (X<sub>3</sub>), empati (X<sub>4</sub>), dan kekayaan (X<sub>5</sub>) terhadap kinerja Dinas Perikanan Mukomuko, Dinas Perikanan Mukomuko dievaluasi oleh pemerintah. Navigasi dan bisnis penangkapan ikan. Oleh karena itu, dalam rancangan Renstra Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko, program kegiatan yang termasuk dalam lingkup dinas perikanan

adalah sebagai berikut: (1) Program Bantuan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. (2) Program pengembangan budidaya ikan. (3) Program pengembangan perikanan. (4) Program pengembangan pengolahan dan pemasaran hasil laut. (5) Program pemantauan kelautan dan perikanan.

#### a. Reliability

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 5 (lima) pernyataan/pertanyaan yang diajukan pada responden berkenaan dengan *reliability* (kehandalan). Tanggapan responen terhadap pertanyaan/pernyataan yang diajukan berdasarkan skor rata-rata jawaban. Pertanyaan/pernyataan no 1 (pertama) mempunyai rata-rata skor tertinggi yakni 3,08 dan rata-rata skor jawaban responden terendah pada pertanyaan/pernyataan nomor 3 dengan rata-rata skor 3, skor jawaban responden terhadap 5 (lima) pertanyaan/pernyataan yang diajukan adalah rata-rata 3,05. Rata-rata jawaban responden pada 5 (lima) pertanyaan/pernyataan itu menunjukkan bahwa *reliability* (kehandalan) Pegawai Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong cukup/sedang dengan rata-rata skor tanggapan responden berkisar antara 2,60-3,39 (cukup/sedang).

#### b. Responsiveness

Berdasarkan Keputusan Bupati Mukomuko Nomor 26 Tahun 2020, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja (Utama), skor rata-rata responden berdasarkan jumlah pertanyaan/pernyataan adalah 3,11 yang

merupakan rata-rata skor tertinggi. Responden memiliki skor respon tertinggi. Paling rendah. 3 dengan rata-rata nilai rata-rata 3,00. Rata-rata jawaban responden terhadap kelima pertanyaan/kalimat adalah 3,06. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab Petugas Perikanan Kabupaten Mukomuko dalam melayani masyarakat tergolong sedang/sedang karena rata-rata skor responden berkisar antara 2,60 sampai dengan 3,39 (sedang/sedang).

#### c. Assurance

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 5 pernyataan/pertanyaan yang diajukan kepada responden berhubungan dengan kepercayaan diri. Skor rata-rata tertinggi untuk Pertanyaan/Pernyataan #1 (Pertanyaan 1) adalah 3,16, dan skor rata-rata responden adalah terendah pada pertanyaan/pernyataan nomor 5 (pertanyaan kelima) dengan rata-rata skor 2,93. Rata-rata jawaban responden pada 5 (lima) pertanyaan/pernyataan sebesar 2,95. Hal ini menunjukkan bahwa *assurance* (jaminan) yang diberikan pegawai Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong cukup/sedang, karena Skor rata-rata tanggapan responden berkisar antara 2,60 sampai 3,39 (cukup/cukup)

#### d. Empathy

Menunjukkan bahwa dari 5 (lima) pernyataan/pertanyaan diajukan ke responden berkaitan dengan *emphaty* (perhatian). Rata-rata skor tertinggi pada pertanyaan/pernyataan no 4 (pertanyaan keempat) yakni 3,04 dan rata-rata skor terendah pada pertanyaan/pernyataan

nomor 5 (pertanyaan kelima) dengan rata-rata skor 2,88. Rata-rata jawaban responden pada 5 (lima) pertanyaan/pernyataan sebesar 2,97. Hal ini menunjukkan bahwa *emphaty* (perhatian) diberikan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada kelima variabel yang diteliti positif mempengaruhi. Hasil penelitian menunjukkan menunjukkan bahwa dari 5 (lima) pernyataan/pertanyaan yang diajukan pada responden berkaitan dengan *responsiveness* (daya tanggap), pertanyaan/pernyataan nomor 1 masyarakat tergolong cukup/sedang, karena Skor rata-rata tanggapan responden berkisar antara 2,60 sampai 3,39 (cukup/cukup)

#### e. *Tangible*

Menurut penelitian, terdapat 5 pernyataan/pertanyaan terkait dengan *tangible* (bantuan tambahan). Pertanyaan/Pernyataan #5 (Pertanyaan 5) memiliki skor rata-rata tertinggi 3,15 dan skor rata-rata terendah 3,15. pada pertanyaan/pernyataan nomor 3 (pertanyaan ketiga) dengan rata-rata skor 2,91. Rata-rata jawaban responden pada 5 (lima) pertanyaan/pernyataan sebesar 2,96. Hal ini menunjukkan bahwa *tangible* (fasilitas pendukung) yang disajikan pegawai kepada masyarakat tergolong cukup, karena rata-rata skor jawaban responden berada rentang 2,60-3,39 (cukup/sedang).

#### f. Kepuasan

Dari 5 pernyataan/pertanyaan yang diajukan responden menunjukkan bahwa hal tersebut berhubungan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

yang diberikan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko. Nilai rata-rata tertinggi untuk Pertanyaan/Pernyataan 3 (pertanyaan ketiga) adalah 3,27, dan nilai rata-rata responden adalah terendah pada pertanyaan/pernyataan nomor 4 dan 5 (pertanyaan (pertanyaan keempat dan kelima) dengan rata-rata skor sama-sama 3,21. Rata-rata jawaban responden pada 5 (lima) pertanyaan/pernyataan sebesar 3,24. Hal ini menunjukkan masyarakat tergolong cukup puas dengan nilai 2,60-3,39 (cukup/sedang).

Pengaruh *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* terhadap Kepuasan. Hasil analisis regresi linier berganda dapat memperoleh persamaan regresi linier berganda:  $Y = -0,523 + 0,243X_1 + 0,299X_2 + 0,156X_3$ . Nilai constanta sbesar -0,523 menunjukkan bahwa apabila kelima variabel ( $X_{1,2,3,4,5}$ ) sama dengan nol maka kepuasan masyarakat akan berkurang, dan koefisien regresi masing-masing varibel menunjukkan bahwa peningkatan masing-masing variabel dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kelima variabel yang diteliti positif mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Hasil pada analisis regresi linier ganda didukung oleh analisis diterminasi berganda dengan koefisien diterminasi  $R^2 = 0,952$  yang menunjukkan bahwa kelima variabel memberikan sumbangan sebesar 95,20% dalam mempengaruhi kepuasan, sisanya adalah sumbangan variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Hasil dari pengujian hipotesis dengan uji t (uji parsial) diperoleh nilai t

hitung kelima variabel  $\geq t$  tabel pada  $N = 75$  signifikan 95% pada  $\alpha = 0,05$  sebesar 0,227 dengan tingkat Signifikansi  $\leq 0,05$ . Tingkat signifikansi hasil pengolahan data aritmatika menunjukkan bahwa kelima variabel secara parsial positif dan signifikan.

Secara bersama-sama, berdasarkan hasil analisis uji simultan menggunakan uji F, dimana  $F\text{-score} \geq F\text{-tabel}$ , maka kelima variabel berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. pada tingkat keyakinan 95% serta signifikansi  $0,000 \leq 0,05$ .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan penduduk terhadap pelayanan pengelolaan perikanan di Kabupaten Mukomuko tidak buruk. Sangat puas dengan pelayanan yang diterima. Hal ini berdasarkan nilai respon dan nilai rata-rata responden terhadap pertanyaan/pernyataan yang disampaikan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perikanan Mukomuko.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perikanan Mukomuko dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan pegawai Dinas Perikanan Mukomuko sangat baik. Kualitas layanan dianggap cukup baik dalam hal keandalan, daya tanggap, kepercayaan, empati, dan berwujud. yang skor jawabannya tergolong cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil analisis data tanggapan responden melalui penyebaran angket (kuesioner) yang dilakukan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pentingnya kehandalan petugas (pegawai) dalam melaksanakan pelayanan, daya tanggap pegawai harus

dilakukan dengan baik, harus mampu meyakinkan masyarakat yang dilayani melalui perbuatan dan perkataan, serta menyediakan fasilitas pendukung pelayanan. Oleh sebab itu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara yang dapat dilakukan antara lain adalah:

1. Meningkatkan pendidikan pegawai yang bertugas melaksanakan pelayanan atau dengan cara memberikan pelatihan yang sesuai dengan bidang tugasnya, agar keterampilan dalam memberikan pelayanan meningkat.
2. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana pendukung pelayanan yang ada di Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko, agar pelayanan lebih cepat dan berkualitas.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

1. Studi menunjukkan bahwa kepuasan penduduk terhadap pelayanan Dinas Perikanan Mukomuko cukup tinggi. Ini karena keandalan, daya tanggap, kepercayaan diri, empati, dan dampak nyata yang cukup baik.
2. Hasil analisis regresi linier berganda ditemukan bahwa kepuasan penerima layanan dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kehandalan, daya tanggap, kehandalan, simpatik, dan tangibilitas Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko.
3. Kehandalan, daya tanggap, percaya diri, empati dan secara konkret secara parsial mempengaruhi kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perikanan Mukomuko.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, dapat disarankan pada pihak manajemen serta pelaku pelaku pelayanan di Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kehandalan pegawai yang melakukan pelayanan, meningkatkan daya tanggap pegawai, meningkatkan kepercayaan masyarakat pada informasi, tindakan lainnya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan, meningkatkan perhatian pada masyarakat yang di layani, serta meningkatkan fasilitas pendukung pelayanan baik secara kuantitas maupun kualitasnya.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- [2] A.S Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara, 2022.
- [3] Triyanto, Deni, Purnawan, Heru. and Saputra, Boni. "Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu: *Application Of Good Governance Principles In Public Services At The Betungan Community Health Center*, Bengkulu City." Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi 7.1. 2021: 1-6.
- [4] Hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- [5] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. "Manajemen Pemasaran". Edisi 1. Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta: Erlangga, 2017.
- [6] Agung, Kurniawan, Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan, 2005.
- [7] Pratiwi, Yessy Gusti Eka. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien Di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung." Skripsi. Universitas Sumatera Utara, 2018.
- [8] Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D." Bandung: Alfabeta, 2017.
- [9] Creswell, John W. "Research Design; Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches." Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2017.
- [10] Umar, Husein. "Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi." Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- [11] Arikunto, S. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik." Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013.
- [12] Austin, Treacy. "Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Paten Masa New Normal Di Kecamatan Sako" *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* 6.1, 2021.
- [13] Mulyati, Any, Austin, Treacy. "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil di Pusat Kesehatan Masyarakat Swasti Saba Kota Lubuk Linggau" *Jurnal Publisitas* 7.2, 2021.