

---

## KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI ORGANISASI ADMINISTRASI KECAMATAN KOLUM, DAERAH YARANG, PROVINSI PATTANI

**Sumaiyah Bueto, Denok Kurniasih, Tobirin**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jendral Soedirman, Indonesia

Email: sumaiyah.bueto@mhs.unsoed.ac.id, denok.kurniasih@unsoed.ac.id,

tobirin@unsoed.ac.id

---

### Abstrak

Organisasi Administrasi Kecamatan adalah organisasi yang mewakili masyarakat di lokal, dibawah kerangka kebijakan dan pengawasan dari pengawasan negara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani dan saran-saran masyarakat terhadap pelayanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sample adalah masyarakat jumlahnya 100 orang. Analisis data menggunakan statistik deskriptif meliputi persentase, mean, dan standar deviasi. Hasil penelitian terdapat bahwa: sebagian besar responden yang hubungi untuk pelayanan dan menjawab kuesioner adalah perempuan yang berjumlah 55 orang dengan persentase 55. Pekerjaan petani persentase 44.0 dan umurnya dari 35-45 tahun, presentase 38.00. Pendidikan grade 12 persentase 29.00. kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani secara keseluruhan tingkat kepuasan sangat memuaskan ( $\bar{X} = 4.93$ ) Persentase 98.51. Kepuasan yang paling tinggi adalah pada proses dan langkah-langkah pemberian layanan publik ( $\bar{X} = 4.94$ ) Persentase 98.86. selanjutnya yaitu pada staf ( $\bar{X} = 4.92$ ) dengan Persentase 98.33 dan fasilitas ( $\bar{X} = 4.92$ ) dengan Persentase 98.33. sarannya adalah bersedia pedoman bagi masyarakat pada titik-titik yang penting seperti rumah ketua desa, sekolah dan kuil supaya masyarakat dapat memahami proses menghubungi dan berkoordinasi dengan Organisasi Administrasi kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani.

**Kata kunci:** Organisasi Administrasi Kecamatan, Pelayanan Publik, Kepuasan masyarakat

### Abstract

*Sub-District Administration Organization representing the local people under the policy framework and state supervision. The purpose of the study was to measure public satisfaction with service at Kolum Sub-District Administration Organization, Yarang District, Pattani Province and suggestions of people's to the service of Kolum Sub-District Administration Organization, Yarang District, Pattani Province. This study was a quantitative research. The sample size was 100 people. Analyze data with the descriptive statistics: percentage, mean and standard deviation. The result of the study: most of the respondents in the sample group of people who were contacted for service and answerd the questionnaire were female, amounting to 55 people, representing a percentage of 55. Occupation is farmer, representing a percentage of 44.0, with the ages 35-45, representing a percentage of 38.00 percent, education is grade 12, representing a percentage of 29.00. The satisfaction level of Service at Kolum Sub- District Administration Organization, Yarang District, Pattani Province, provided the overall picture is at the highest level. ( $\bar{X} = 4.93$ ) representing a percentage of 98.51. Satisfaction was very high ( $\bar{X} = 4.94$ ) representing a percentage of 98.86. People's satisfaction with the process and step for providing public services, next is staff ( $\bar{X} = 4.92$ ) representing a percentage of 98.33 and about facilities ( $\bar{X} = 4.92$ ) representing a percentage of 98.33. People suggestion is to provide guidance at important points such as the village head's house, school and temple*

---

---

*so that people can understand the process of contacting and coordinating with the Kolum Sub-district Administration Organization, Yarang District, Pattani Province.*

**Keywords:** *Sub-District Administration Organization, Public Service, People's Satisfaction*

---

## PENDAHULUAN

Dengan adanya tren globalisasi dan konsumerisme saat ini, Thailand berhasil mengurangi jumlah penduduk miskin. Sebagian besar warga memiliki kondisi kehidupan yang lebih baik meskipun Thailand mengalami pertumbuhan social dan ekonomi, namun masalah ketimpangan pendapatan layanan publik masih belum terselesaikan sepenuhnya. Akibatnya masyarakat dapat mengakses sumber daya pelayanan publik yang masih kurang efisien dari sektor pemerintahan. Kasus-kasus terhadap pelayanan publik melibatkan isu politik yang semakin memanas dan menunjukkan tanda peningkatan keseriusan dalam sepuluh tahun terakhir ini menyebabkan ketidak adil dan ketegangan di kalangan masyarakat. Layanan yang harus disediakan dengan tepat karena “Pelayanan Publik” merupakan prinsip utama dalam mencapai kualitas kehidupan yang baik, memenuhi hak asasi manusia bagi seluruh warga negara Thailand dan keadilan sebagaimana disebutkan di atas adalah supermasi hukum (*Rule of Law*) (กรพจน์ อัครวินวิจิตร, 2019 )

Menurut Denhardt, J., & Denhardt, RB, (2007) pelayanan publik mempunyai tujuan dan konsep penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut: 1) Negara harus mengelola penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan pasar. 2) Negara harus mampu mengelola penyelenggaraan pelayanan publik sehingga mempunyai banyak pilihan dalam menerima layanan dan manfaat layanan tersebut. 3) Negara harus melaksanakan desentralisasi tanggung jawab kepada penyedia layanan publik. 4) Negara harus mempunyai rencana untuk meningkatkan kemampuan dalam menyediakan layanan publik, dan 5) Nagara harus mempunyai tujuan untuk mencapai keberhasilan dalam menyediakan layanan publik, bukan fokus pada proses (Soonthorn et al., 2022).

Organisasi Pemerintah Daerah berfungsi sebagai wakil masyarakat setempat dan bertindak sebagai operator yang melaksanakan pemerintahan daerah sesuai dengan keinginan penduduknya. Dan sebagai unit pemerintahan mandiri masyarakat di bawah kerangka kebijakan dan pengawasan negara. Pemerintahan Daerah muncul dari desentralisasi yaitu adanya pemindahan kekuasaan pemerintah dari tingkat nasional bagian ke tingkat lokal yang mencakup segala hal dari perencanaan pembangunan hingga pengelolaan sumber daya lokal dalam pekerjaan administratif sesuai dengan kebutuhan setempat (Sirirat et al., 2022).

Pemerintah Daerah hadir sebagai solusi untuk mengurangi permasalahan dan kendala yang timbul akibat keterbatasan penyelenggaraan pemerintahan pusat yang tidak mampu mengurus seluruh negara secara menyeluruh. Dengan memberikan otonomi kepada pemerintah daerah, dapat diciptakan suatu sistem yang lebih responsif dan pemerintah daerah bukan hanya alat untuk merespons kendala administratif, tetapi juga merupakan sarana untuk membangun demokrasi yang lebih kuat dengan melibatkan masyarakat dalam pembangunan lokal (Pimjaisai, 2023). Dengan demikian Pemerintahan lokal adalah bagian dari sistem administrasi di Thailand (Soonthorn et al., 2022) dan perlukan kesempatan bagi masyarakat lokal untuk berpartisipasi dalam penyampaian pendapat dan mengungkapkan keinginan terhadap operasional pemerintah daerah. Organisasi pemerintah daerah dianggap sebagai wakil rakyat dalam mengelola berbagai operasional untuk mengembangkan daerah setempat agar maju. Partecipasi aktif dari masyarakat lokal memungkinkan proses pengambilan keputusan yang lebih demokratis

dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan penduduk setempat. Dengan demikian melibatkan masyarakat dalam pengelolaan operasional pemerintah menjadi kunci untuk mencapai perkembangan dan kemajuan yang berkelanjutan di tingkat lokal.

Organisasi Administrasi Kecamatan adalah inti dan fondasi dari pemerintahan yang demokratis karena mencerminkan kesempatan kekuasaan dari tingkat pusat hingga daerah supaya masyarakat sejahtera. Ini adalah peluang bagi warga negara untuk berpartisipasi dalam mengelola dengan kemandirian sesuai dengan cara kerja yang demokratis, pertimbangan nilai-nilai baik itu penilaian pada individu, kelompok atau masyarakat. Hal ini sangat penting karena masyarakat sekitar setempat yang tinggal mempunyai ikatan dengan tanah air sendiri. Masyarakat ingin pemerintah arahan untuk melaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta memberi solusi yang baik dan tepat waktu.

Dalam Konstitusi Kerajaan Thailand tahun 2017 Pasal 14, mengatur desentralisasi kekuasaan agar masyarakat lokal dapat berpartisipasi dalam pemerintahan sesuai sistem demokrasi, karena masyarakat lokal mempunyai mengembangkan masyarakat untuk maju dan memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu, struktur penyelenggaraan pemerintahan dengan memberikan kebebasan kepada organisasi yang diselenggarakan di wilayah atau organisasi administrasi lokal untuk memungkinkan masyarakat lokal berpartisipasi termasuk juga meringankan beban pemerintah dalam penyelenggaraan dan pelayanan publik (Saisawad Nantika, Karnchanapayap Parueda, 2020) sehingga bisa melayani masyarakat secara menyeluruh dan adil. Mendengarkan pendapat masyarakat mengenai pelayanan di Organisasi Administrasi Kecamatan. Oleh karena itu hal ini sangat diperlukan karena selain menyadarkan Organisasi Administrasi Kecamatan terhadap permasalahan dan sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat.

Tujuan dan tugas Organisasi Administrasi Kecamatan sesuai dengan Undang-Undang 1994 Pasal 66 bahwa Organisasi Administrasi Kecamatan mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk mengembangkan kecamatan baik di bidang ekonomi, masyarakat dan budaya. (Poomprasang et al., 2020).

Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum didirikan sesuai dengan pengumuman Kementerian dalam Negeri pada tanggal 16 Desember 1996 mempunyai tugas langsung dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan pemberian untuk memunuhi kepentingan masyarakat dan kesuksesan dalam menjalankan, melaksanakan tujuan, visi dan misi suatu organisasi tergantung pada pemimpin. Maka pemimpin memiliki peran yang penting dalam mencapai tujuan, visi dan misi (Arianty, 2018). Pelayanan publik yang bermutu, efisien, dan senantiasa ditingkatkan. Fokus pada pengembangan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat di segala aspek sesuai yang diharapkan supaya menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik karena kepuasan masyarakat menjadi kunci untuk meningkatkan kemampuan individu, memajukan masyarakat, dan melindungi lingkungan.

Pelayanan publik yang baik tidak hanya membawa manfaat bagi masyarakat secara langsung tetapi juga berdampak positif pada perkembangan negara secara keseluruhan, keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang memuaskan dapat menjadi cara efektif untuk mengatasi berbagai masalah yang terjadi di masyarakat. Maka wajib mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai upaya pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas sebagai tolak ukur mengevaluasi kinerja suatu lembaga. Proses layanan dapat dikatakan puas jika layanan tersebut mampu mewujudkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil dengan harapan (Maulina et al., 2019). Upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Nina et al., 2023).

Untuk itu, Komisi aparatur sipil negara provinsi, komite sentral pegawai kota dan komite pegawai kecamatan mementingkan kinerja pemerintah supaya layanan yang

diberikan efektif dan efisiensi serta merespons terhadap kebutuhan masyarakat tempatan. Menurut Pasolong (2010) semakin baik kualitas pelayanan dan kepemimpinan suatu organisasi publik, semakin tinggi kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat (*high trust*). Dalam pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat yang diatur dalam Kepmenpan Nomor 14 Tahun 2017 menekankan bahwa keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dapat diukur dari tingkat kepuasan penerima pelayanan. Pelayanan dikatakan berhasil jika penerima pelayanan merasa bahwa layanan yang diterima sesuai dengan yang mereka harapkan.

Teori S.M. Freud dikenal sebagai salah satu ahli teori tentang motivasi S.M. Freud mengatakan sebagian besar perilaku manusia dipengaruhi oleh kekuatan psikologis yang berada di luar kendali kesadaran yaitu manusia melakukan sesuatu dengan tidak sadar karena kekuatan psikologis membantu menciptakan perilaku. S.M. Freud mengemukakan bahwa seseorang tidak memahami sepenuhnya terkait dengan motivasi. Misalnya jika seorang gadis ingin membeli kamera mahal, dia mungkin beli kamera tersebut dikarenakan mungkin sebagai keinginan untuk hobi. Pada tingkat yang lebih dalam, dia mungkin membeli kamera tersebut biar orang mengesankan dia bakat kreatif, serta merasa mandiri bisa membeli kamera yang harga tinggi. Contoh tersebut menjelaskan proses yang dilakukan dengan tidak sadar akan tetapi pemasar menciptakan produk dan konsumen membeli apa yang diinginkan dan dengan perilaku ini akan mengurangi ketegangan. Oleh karena itu motivasi manusia tidak hanya didorong oleh kebutuhan fisik yang mendar, tetapi juga oleh dorongan-dorongan bawah sadar yang lebih kompleks (Durmaz & Diyarbakırlıoğlu, 2011). Seseorang melaksanakan atau melakukan sesuatu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan walaupun suatu yang dilakukan dibawah sadar akan tetapi bisa menimbulkan kepuasan terhadap hal tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada tiga bagian yaitu pada Proses dan langkah-langkah pemberian layanan publik, bagian staf pelayanan dan Fasilitas di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani dan saran-saran masyarakat terhadap pelayanan karena memastikan bahwa upaya pemberian layanan dapat mencapai tujuan yang diharapkan yaitu peningkatan kualitas hidup masyarakat dan kontribusi positif terhadap pembangunan negara secara keseluruhan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan desain penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambar dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani. Data-data yang terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung menggunakan rumus-rumus.

Populasi adalah warga kecamatan kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani. berjumlah 4,830 orang. Adapun sample adalah bagian jumlah yang dimiliki oleh populasi. Besarnya jumlah sample ditentukan berdasarkan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan : n = Jumlah sample yang di perlukan

N = Jumlah anggota populasi

e = standar error (0.1)

Berdasarkan perhitungan maka jumlah minimum sample penelitian adalah 97 orang, dibulatkan jumlah sample nya menjadi 100 orang yang menjadi sample dalam penelitian ini demi untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Proses dan

langkah-langkah pemberian layanan publik, bagian staff pelayanan dan fasilitas di Organisasi Administrasi Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani.

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang langsung di peroleh dari objek penelitian. Sedangkan Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumber lain, misalnya dari internet, buku-buku.

Adapun teknik pengumpulan data adalah kuesioner dengan cara mengajukan pertanyaan kepada responden untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, dan dalam kuesioner mempunyai tiga bagian yaitu:

1. data pribadi dari responden yaitu jenis kelamin, pekerjaan, usia dan tingkat pendidikan. 2. kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik mencakup tiga bagian yaitu pada Proses dan langkah-langkah pemberian layanan publik, bagian staff pelayanan dan Fasilitas di Organisasi Administrasi Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani. Dengan menggunakan skala likert :

- |  |        |
|--|--------|
| 1. Tingkat kepuasan yang sangat tidak puas | Skor 1 |
| 2. Tingkat kepuasan yang tidak puas        | Skor 2 |
| 3. Tingkat kepuasan yang cukup puas        | Skor 3 |
| 4. Tingkat kepuasan puas                   | Skor 4 |
| 5. Tingkat kepuasan yang sangat puas       | Skor 5 |

3. Saran-saran masyarakat terhadap pelayanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani.

Analisis data dan statistik yang digunakan adalah 1) data pribadi dari responden dengan menggunakan deskriptif statistik yaitu persentase (%) dan frekuensi. 2) data-data dari kuesioner yang informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berbagai sisi dengan menggunakan deskriptif statistik yaitu *Mean* ( $\bar{X}$ ), Persentase (%) dan *Standard Deviation* (S.D.). Sedangkan tingkat kepuasan, Penelitian ditetapkan kriteria sebagai berikut :

- |             |                      |
|-------------|----------------------|
| 1.00 – 1.50 | adalah sangat kurang |
| 1.51 – 2.50 | adalah kurang        |
| 2.51 – 3.50 | adalah cukup         |
| 3.51 – 4.50 | adalah tinggi        |
| 4.51 – 5.00 | adalah paling tinggi |

Sesuai dengan penetapan sample kuesioner 100 responden. Maka variable bebas adalah data pribadi dari responden yaitu jenis kelamin, pekerjaan, usia dan tingkat pendidikan. Adapun Variable terikat adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik mencakup tiga bagian yaitu

- 1) Pada proses dan langkah-langkah pemberian layanan publik.
- 2) Bagian staf pelayanan dan
- 3) Fasilitas di Organisasi Administrasi Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum

#### Sejarah

Kata Kolum berasal dari bahasa Melayu yaitu Kolae yang artinya sebuah kolum atau kolum di masa lalu karena daerahnya datar dan kondisi tanah cocok untuk pertanian padi dan tembikar sehingga tempat ini menjadi sebuah kolum air yang disebut dengan “Kolum”. Kecamatan Kolum merupakan salah satu dari dua belas yang ada di daerah Yarang, Provinsi Pattani dan menjadi lima desa. Dari Kolum Status Dewan Subdistrik dinaikan menjadikan Organisasi Administrasi Kecamatan pada tanggal 16 Desember 1996

sesuai dengan undang-undang dewan subdistrik dan organisasi administrasi kecamatan tahun 1994. Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum terletak di desa nomor 1, Ban Kolum, daerah Yarang, Provinsi Pattani, kurang lebih dua belas kilometer dari Kantor daerah Yarang ke arah selatan.

**Visi** : Meningkatkan kualitas hidup, Meningkatkan perekonomian masyarakat dengan masyarakat yang ikut terlibat.

**Misi :**

- Membangun sistem transportasi, keperluan masyarakat dan utilitas publik yang efisien.
  - Mempromosikan pengembangan kualitas hidup, potensi masyarakat dan komunitas yang kuat.
  - Mempromosikan dan mendukung pengembangan pendidikan, kesehatan, seni dan budaya yang indah dan kearifan lokal.
  - Sistem manajemen yang baik dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan perencanaan pembangunan.
  - Pengelolaan sumber daya alam dan lingkungan untuk pembangunan berkelanjutan.
  - Bertujuan untuk meningkatkan keselamatan dalam kehidupan dan harta benda masyarakat.

**Kondisi Umum**

Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum terletak di desa, mempunyai luas kurang lebih 19.00 kilometer persegi. Sekitar 60% dataran rendah cocok untuk pertanian dan 40% lainnya merupakan dataran tinggi yang dimanfaatkan masyarakat untuk menanam buah-buahan, menanam karet, memelihara hewan dan tanaman tahunan. Ada area kontak sebagai berikut:

- Sebelah Utara      Kontak dengan kecamatan Krado
- Sebelah Selatan    Kontak dengan kecamatan Khaotum
- Sebelah Barat     kontak dengan Daerah Mayo
- Sebelah Timur    Kontak dengan Kecamatan Mohmawi

**Warga**

Jumlah warga yang di bawah jagaan dan tanggung jawab Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum sebagai berikut :

Desa	Desa nomor	Jumlah warga
Kolum	01	910
Lahan Yamoo	02	821
Sata	03	1,000
Pula Kasing	04	1,717
Lan Kuwai	05	382
Total	4,830	

Data update dari tanggal 06 November 2023 waktu 07:37:28

**Pekerjaan**

Mayoritas penduduk sekitar 90% bekerja di bidang pertanian. 5% pemeliharaan hewan dan 5% pegawai negeri, pekerja kontrak.

**Jalur transportasi**

Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum terdapat jalur transportasi penting yang dapat dilewati antara Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum dan Organisasi Administrasi Kecamatan Moh Mawee melewati jalan raya no.410 dan daerah Mayo dengan jalur transportasi (transportasi dengan mobil) di jalan raya jalur Yerapae – Lakoh.

## 2. Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani

Hasil analisis data ini mewakili informasi untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani dengan hasil sebagai berikut :

Table 1

Informasi Umum	Jumlah (orang)	Persentase (%)
<b>1. Jenis Kelamin</b>		
Lelaki	45	45.0
Perempuan	55	55.0
Total	100	100.0
<b>2. Jenis Pekerjaan</b>		
Siswa / Mahasiswa	8	8.00
Pertanian	44	44.00
Karyawan	15	15.00
Politikus	5	5.00
Petugas Pemerintah	5	5.00
Penjual	9	9.00
Rumah tangga	14	14.00
Total	100	100.00
<b>3. Umur</b>		
Dari 15-25 tahun	12	12.00
Dari 25-35 tahun	25	25.00
Dari 35-45 tahun	38	38.00
45 keatas	25	25.00
Total	100	100.00
<b>4. Status Pendidikan</b>		
Grade 4	5	5.00
Grade 6	19	19.00
Grade 9	6	6.00
Grade 12	29	29.00
Diploma	18	18.00
Program Sarjana (S1)	19	19.00
Program Magister (S2)	4	4.00
Total	100	100.00

Dari table 1: Terdapat perempuan lebih banyak dari lelaki dengan jumlah 55 orang, persentase 55.0 yang menerima layanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang. Provinsi Pattani. Pekerjaan petani persentase 44.0. dan umurnya dari 35-45 tahun, presentase 38.00. Pendidikan grade 12 persentase 29.00. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menerima layanan pada Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum sebagian besar adalah perempuan

Table 2 : Hasil dari kepuasan masyarakat pada proses dan langkah-langkah pemberian layanan publik di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani : Tunjukkan jumlah, *Mean*, *Persentase* dan *Standard Deviation* (S.D.)

No	Pernyataan	$\bar{X}$	Persen Tase (%)	S.D	Menafsirkan tingkat kepuasan
1	Menghubungi dan meminta layanan dengan pejabat	4.90	98.10	0.30	Sangat Puas
2	informasi / bahan baca / tanda-tanda terkait organisasi dan pelayanan	4.97	99.40	0.17	Sangat Puas
3	Pemberian layanan dengan teratur dan memberi layanan benar sesuai dengan kebutuhan	4.93	98.60	0.26	Sangat Puas
4	Pelayanan diberikan sesuai dengan nomor antrian	4.96	99.20	0.20	Sangat Puas
5	Waktu layanan nyaman dan cepat	4.95	99.00	0.22	Sangat Puas
	Total (N = 100)	4.94	98.86	0.23	Sangat puas

Dari table 2 terdapat kepuasan masyarakat pada proses dan langkah-langkah pemberian layanan publik di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani. Secara keseluruhan tingkat kepuasannya sangat puas ( $\bar{X} = 4.94$ , S.D. = 0.23 ) *Persentase* 98.86. Jika dipertimbangkan secara satu persatu terdapat sisi rata-rata yang tertinggi adalah pada sisi tentang informasi / bahan baca / tanda-tanda terkait organisasi dan pelayanan dengan tingkat kepuasan yang sangat puas ( $\bar{X} = 4.97$ , S.D.= 0.17) *Persentase* 99.40 berikutnya pada sisi pelayanan diberikan sesuai dengan nomor antrian tingkat kepuasannya sangat puas ( $\bar{X} = 4.96$ , S.D. = 0.20 ) *Persentase* 99.20 dan yang paling rendah kepuasan pada proses dan langkah-langkah pemberian layanan publik adalah cara menghubungi dan meminta layanan dengan pejabat ( $\bar{X} = 4.90$ , S.D. = 0.30 ) *Persentase* 98.10.

Table 3 : Hasil dari kepuasan masyarakat pada bagian staf pelayanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani : Tunjukkan jumlah, *Mean*, *Persentase* dan *Standard Deviation* (S.D.)

No	Pernyataan	$\bar{X}$	Persen Tase (%)	S.D	Menafsirkan tingkat kepuasan
1	Staf pelayanan antusias dalam menjalankan pekerjaannya.	4.89	97.80	0.31	Sangat Puas
2	Staf memberikan layanan dengan jujur dan integritas	4.95	99.00	0.26	Sangat Puas
3	Staf sopan dan berkepribadian baik	4.91	98.20	0.29	Sangat Puas



Total (N = 100)	4.92	98.33	0.29	Sangat puas
--------------------	------	-------	------	-------------

Dari table 3 terdapat kepuasan masyarakat pada staf pelayanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani. Secara keseluruhan tingkat kepuasannya sangat puas ( $\bar{X} = 4.92$ , S.D. = 0.29 ) Persentase 98.33. Jika dipertimbangkan secara satu persatu terdapat sisi rata-rata yang tertinggi adalah pada sisi Staf memberikan layanan dengan jujur dan integritas dengan tingkat kepuasan yang sangat puas ( $\bar{X} = 4.95$ , S.D.= 0.26) Persentase 99.00 berikutnya pada sisi Staf sopan dan berkepribadian baik tingkat kepuasannya sangat puas ( $\bar{X} = 4.91$ , S.D. = 0.29 ) Persentase 98.20 dan yang berikutnya Staf pelayanan antusias dalam menjalankan pekerjaannya ( $\bar{X} = 4.89$ , S.D. = 0.31 ) Persentase 97.80.

Table 4 : Hasil kepuasan fasilitas di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani : Tunjukkan jumlah, Mean, Persentase dan Standard Deviation (S.D.)

No	Pernyataan	$\bar{X}$	Persen Tase (%)	S.D	Menafsirkan tingkat kepuasan
1	Tempat parkir cukup bagi yang datang untuk menerima layanan.	4.92	98.40	0.27	Sangat Puas
2	Tersedia kursinya cukup bagi penerima layanan	4.89	97.80	0.34	Sangat Puas
3	Tersedia air minum yang cukup bagi penerima layanan	4.94	98.80	0.24	Sangat Puas
Total (N = 100)		4.92	98.33	0.28	Sangat puas

Dari table 4 terdapat kepuasan masyarakat pada fasilitas di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani. Secara keseluruhan tingkat kepuasannya sangat puas ( $\bar{X} = 4.92$ , S.D. = 0.28 ) Persentase 98.33. Jika dipertimbangkan secara satu persatu terdapat sisi rata-rata yang tertinggi adalah pada sisi tersedia air minum yang cukup bagi penerima layanan dengan tingkat kepuasan yang sangat puas ( $\bar{X} = 4.94$ , S.D.= 0.24) Persentase 98.80 berikutnya pada sisi tempat parkir cukup bagi yang datang untuk menerima layanan. tingkat kepuasannya sangat puas( $\bar{X} = 4.92$ , S.D. = 0.27 ) Persentase 98.40 dan yang berikutnya Tersedia kursinya cukup bagi penerima layanan ( $\bar{X} = 4.89$ , S.D. = 0.34 ) Persentase 97.80.

Table 5 : Hasil Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani secara keseluruhan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan	Masyarakat keseluruhan	$\bar{X}$	Persentase (%)	S.D.	Tingkat Kepuasan
1. pada proses dan langkah-langkah pemberian layanan publik.		4.94	98.86	0.23	Sangat puas

2. staf pelayanan	4.92	98.33	0.29	Sangat puas
3. Fasilitas	4.92	98.33	0.28	Sangat puas
Total	4.93	98.51	0.27	Sangat puas

Dari Table 5 terdapat bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani secara keseluruhan tingkat kepuasan sangat memuaskan ( $\bar{X} = 4.93$ ) Persentase 98.51. Kepuasan yang paling tinggi adalah pada proses dan langkah-langkah pemberian layanan publik tingkatnya sangat puas ( $\bar{X} = 4.94$ ) Persentase 98.86. selanjutnya yaitu pada staf ( $\bar{X} = 4.92$ ) dengan Persentase 98.33 dan fasilitas ( $\bar{X} = 4.92$ ) dengan Persentase 98.33.

### 3. Informasi saran tentang layanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani

Pelayanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum secara keseluruhan sangat baik dan memuaskan hanya sarannya adalah menginginkan Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum bersedia pedoman bagi masyarakat pada titik-titik yang penting seperti rumah ketua desa, sekolah dan kuil supaya masyarakat dapat memahami proses menghubungi dan berkoordinasi dengan Organisasi Administratif.

### KESIMPULAN

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada tiga bagian yaitu pada Proses dan langkah-langkah pemberian layanan publik, bagian staf pelayanan dan Fasilitas di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani sangat puas Dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Jenis kelamin yang menerima layanan pada Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, provinsi Pattani terdapat perempuan lebih banyak dari lelaki. Mayoritas pekerjaan adalah petani, umurnya dari 35-45 tahun dan Pendidikan grade 12.

2. kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani secara keseluruhan tingkat kepuasan sangat memuaskan ( $\bar{X} = 4.93$ ) Persentase 98.51.

kepuasan yang paling tinggi adalah pada proses dan langkah-langkah pemberian layanan publik tingkatnya sangat puas ( $\bar{X} = 4.94$ ) Persentase 98.86. Selanjutnya yaitu pada staf pelayanan tingkatnya sangat puas ( $\bar{X} = 4.92$ ) dengan Persentase 98.33 dan fasilitas ( $\bar{X} = 4.92$ ) dengan Persentase 98.33.

3. Pada proses dan langkah-langkah pemberian layanan publik di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani Secara keseluruhan tingkat kepuasannya sangat puas ( $\bar{X} = 4.94$ , S.D. = 0.23 ) Persentase 98.86. Jika dipertimbangkan secara satu persatu terdapat sisi rata-rata yang tertinggi adalah pada sisi tentang informasi / bahan baca / tanda-tanda terkait organisasi dan pelayanan dengan tingkat kepuasan yang sangat puas ( $\bar{X} = 4.97$ , S.D.= 0.17) Persentase 99.40 berikutnya pada sisi pelayanan diberikan sesuai dengan nomor antrian tingkat kepuasannya sangat puas ( $\bar{X} = 4.96$ , S.D. = 0.20 ) Persentase 99.20 dan yang paling rendah kepuasan pada proses dan langkah-langkah pemberian layanan publik adalah cara menghubungi dan meminta layanan dengan pejabat ( $\bar{X} = 4.90$ , S.D. = 0.30 ) Persentase 98.10.

4. Pada staf pelayanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani. Secara keseluruhan tingkat kepuasannya sangat puas ( $\bar{X} = 4.92$ ,

S.D. = 0.29 ) Persentase 98.33. Jika dipertimbangkan secara satu persatu terdapat sisi rata-rata yang tertinggi adalah pada sisi Staf memberikan layanan dengan jujur dan integritas dengan tingkat kepuasan yang sangat puas ( $\bar{X} = 4.95$ , S.D.= 0.26) Persentase 99.00 berikutnya pada sisi Staf sopan dan berkepribadian baik tingkat kepuasannya sangat puas ( $\bar{X} = 4.91$ , S.D. = 0.29 ) Persentase 98.20 dan yang berikutnya Staf pelayanan antusias dalam menjalankan pekerjaannya ( $\bar{X} = 4.89$ , S.D. = 0.31 ) Persentase 97.80.

5. Pada fasilitas di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani. Secara keseluruhan tingkat kepuasannya sangat puas ( $\bar{X} = 4.92$ , S.D. = 0.28 ) Persentase 98.33. Jika dipertimbangkan secara satu persatu terdapat sisi rata-rata yang tertinggi adalah pada sisi tersedia air minum yang cukup bagi penerima layanan dengan tingkat kepuasan yang sangat puas ( $\bar{X} = 4.94$ , S.D.= 0.24) Persentase 98.80 berikutnya pada sisi tempat parkir cukup bagi yang datang untuk menerima layanan dengan tingkat kepuasannya sangat puas ( $\bar{X} = 4.92$ , S.D. = 0.27 ) Persentase 98.40 dan yang berikutnya Tersedia kursinya cukup bagi penerima layanan ( $\bar{X} = 4.89$ , S.D. = 0.34 ) Persentase 97.80.

6. Saran yang masyarakat sarinin adalah menginginkan Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum bersedia pedoman bagi masyarakat pada titik-titik yang penting seperti rumah ketua desa, sekolah dan kuil supaya masyarakat dapat memahami proses menghubungi dan berkoordinasi dengan Organisasi Administratif. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani masyarakat terdapat sesuai harapan, maka muncullah perasaan puas dan kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan di Organisasi Administrasi Kecamatan Kolum, Daerah Yarang, Provinsi Pattani.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustian. (2023). Metode Slovin: Pengertian, Rumus dan contoh soal. Akses 01 November 2023. [https://rumuspintar.com/rumus-slovin/#google\\_vignette](https://rumuspintar.com/rumus-slovin/#google_vignette)
- Kolum Subdistrict Administrative Organization. Akses 10 Oktober 2023. <https://kolum.go.th>
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibunglang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. Vol.2. No.2.
- Nantaka Saisawad, Parueda Karnchanapayap, Preeda Wanichpum, Piyawat Muangthum, Tanantorn Siripatcharongkool. (2020). People's Satisfaction to the Service of Mae La Noi Subdistrict Administration Organization, Mae La Noi District, Mae Hong Sorn Province. วารสารวิชาการ สถาบันวิทยการจัดการแห่งเป็ชชีไฟด. P. 263-269.
- Nina, Nia Indriasari, M. Rahman Febliansa. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Kelurahan Lubuk Lintang. Kecamatan Seluma. *Jurnal Ekombis Review*. Vol.11. No.1. P. 849-855.
- Nel Arianty. (2018). Pengaruh Kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. *Journal Manajemen Tools*. Vol.5. No.1.
- Nutkawee Sirirat, Jak Sirirat, Pimradar Tummeepukdee, Wipada Pongjit, Chot Bodeerat, Wipavane Phuekbuakhoa. (2022). The Local Administration: Public Service Administration. *Journal of Phetchaburi Rajabhat University*. Vol.12. No.1. P. 131-142.
- Pannawit Poomprasang, Phrakruterathannayut, Punnapong Wongnasri, Pannaphat Jitjumnong, Jiraphon Choochamnan. (2020). People's Satisfaction toward Services of Kapao Sub-District Administrative Organization, Khiri Rat Nikhom District, Surat Thani Province. *Journal of Mongkut Thaksin*. Vol.16. No.2.

- Sitthiporn Soonthorn, Sathikkoon Boonruan, Sakont Dumsakorn, Phunthila noicharoen, Ratanaporn Dhammakasol. (2022). People's satisfaction Towards Public Service of Na Nang Subdistrict Administrative Organization Phon Phisai District Nong Khai Province in The Fiscal Year 2021. *Journal of MCU Nakhondhat*. Vol.9. No.11. P. 245-255.
- Sunti Pimjaisai. (2023). Administration and Participatory Management of Local Administrative Organization. *Journal of mcu Loei review*. Vol.4. No.1. P. 104-114.
- Yakup Durmaz, Ibrahim Diyarbakırlıoğlu. (2011). A Theoretical Approach to the Strength of Motivation in Customer Behavior. *Global Journal of Human Social Science*. Vol.11. No.10. P. 37-42.
- กรพจน์ อัครวินวิจิตร. (2019). หลักนิติธรรมกับการบริการสาธารณะของรัฐ. ในเอกสารประกอบการอบรมหลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย รุ่นที่ 4. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยรัฐธรรมนุญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.



**This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)**

---